



جامعة عمار ثليجي - الأغواط -
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية



عنوان:

الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمات العمومية

دراسة حالة بلدية الأغواط

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص: ادارة الموارد البشرية

تحت إشراف:

أ- د. بلمداني عامر

إعداد الطالب:

- قمام بلعباس

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	حيطة لخضر
مشرفا	بلمداني عامر
مناقشا	قرزو بغداد

الموسم الجامعي: 2025/2024



جامعة عمار ثليجي - الأغواط -
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية



عنوان:

الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمات العمومية دراسة حالة بلدية الأغواط

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص: ادارة الموارد البشرية

تحت إشراف:

أ- د. بلمداني عامر

إعداد الطالب:

- قمام بلعباس

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	حيطة لخضر
مشرفا	بلمداني عامر
مناقشا	قرزو بغداد

الموسم الجامعي: 2025/2024



شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبه تستعين القلوب والعقول
على الطاعات والنجاحات.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل

المشرف الاستاذ الدكتور بلمداني عامر . :

الذي كان بعد الله نورا أضاء طريقي، وسندا في مسيرتي العلمية

فقد غمرني بعلمه، واحتواني بصبره ووجهني بحكمة المربي

وصدق الحب. أسأل الله أن يجعل ما قدمه لي في ميزان حسناته.

وأن يوفقه ويرفع قدره كما رفع من قدرتي بعلمه وتوجيهه.

إهداء

إلى من غرس في حب العلم وسقاني من نبع العطاء بلا حدود
... إلى أُمِّي حفظها الله

إلى زوجتي الغالية وإلى أولادي زهرة، وأميمة...

إلى أولئك الذين كانت دعواتهم النور الذي أضاء دربي...

إلى من تحملوا تعبي، وكانوا سندي في كل خطوة

إلى من شاركوني لحظات التعب والنجاح.

إلى كل من ترك في حياتي أثرًا طيبًا، ولو بكلمة.

أهدي هذه المذكرة عربون شكر وامتنان،

وتقدير لا يُوفيه الحرف حقّه.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر
	إهداء
	الفهرس
	قائمة الجداول
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
أ-	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للرقمنة	
13	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الرقمنة
13	المطلب الأول: تعريف الرقمنة
14	المطلب الثاني: خصائص الرقمنة
15	المطلب الثالث: أهداف الرقمنة وفوائدها
17	المبحث الثاني: أسباب التحول الى انظمة الرقمنة ومتطلبات تطبيقها
17	المطلب الأول: أسباب التحول الى انظمة الرقمنة
18	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الرقمنة
الفصل الثاني: الخدمة العمومية في الجزائر	
22	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة العمومية
22	المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية
24	المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية
25	المطلب الثالث: أهداف الخدمة العمومية
26	المبحث الثاني: أنواع الخدمة العمومية ومبادئها
26	المطلب الأول: أنواع الخدمة العمومية
27	المطلب الثاني: مبادئ الخدمة العمومية
29	المطلب الثالث: الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر
الفصل الثالث: دراسة حالة بلدية الأغواط	

35	تمهيد
36	المبحث الأول: التقديم بالبلدية
36	المطلب الأول: تعريف البلدية ونشأتها
40	المطلب الثاني: خصائص واختصاصات البلدية
42	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبلدية
49	المبحث الثاني: الإطار التطبيقي
49	المطلب الأول: تحليل مناقشة البيانات الميدانية
81	المطلب الثاني: تحليل مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات الدراسة
85	المطلب الثالث: الاستنتاج العام العامة
88	خاتمة
91	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

البرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	49
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	49
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهلات العلمية	50
04	يوضح الأقدمية	50
05	يوضح تساعد الخدمات الرقمية في تقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية	51
06	يوضح يمكن إنجاز معظم المعاملات الإدارية إلكترونياً دون الحاجة للحضور الشخصي	52
07	يوضح تقلل الرقمنة من عدد الوثائق الورقية المطلوبة لإنجاز المعاملات	53
08	يوضح تساهم الأنظمة الرقمية في توحيد إجراءات تقديم الخدمات	54
09	يوضح تقلل الرقمنة من التعقيدات الإدارية والبيروقراطية	55
10	يوضح تساعد الخدمات الإلكترونية في تجنب الأخطاء الإدارية	56
11	يوضح يمكن متابعة حالة المعاملة إلكترونياً في أي وقت	57
12	يوضح تقلل الرقمنة من الحاجة لمراجعة عدة مكاتب لإنجاز معاملة واحدة	58
13	يوضح تساعد الأنظمة الرقمية في تسريع إجراءات الموافقات والتصاريح	59
14	يوضح تقلل الرقمنة من الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الإدارية	60
15	يوضح توفر الأنظمة الرقمية معلومات واضحة ومفصلة عن الخدمات المتاحة	61
16	يوضح تساعد الرقمنة في الوصول للمعلومات والخدمات في أي وقت	62
17	يوضح تقلل الرقمنة من احتمالية التلاعب أو الفساد في تقديم الخدمات	63
18	يوضح تضمن الأنظمة الرقمية العدالة في تقديم الخدمات لجميع المواطنين	64
19	يوضح توفر الرقمنة إمكانية تقييم ومتابعة أداء الموظفين والخدمات	65
20	يوضح تساهم الأنظمة الرقمية في توفير إحصائيات دقيقة عن الخدمات المقدمة	66
21	يوضح تقلل الرقمنة من الاعتماد على العلاقات الشخصية لإنجاز المعاملات	67
22	يوضح تحسن الرقمنة من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين	68
23	يوضح تساعد الأنظمة الرقمية في تتبع ومحاسبة المسؤولين عن تأخير المعاملات	69
24	يوضح تزيد الرقمنة من ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة	70
25	يوضح تسهل المنصات الرقمية التواصل المباشر مع موظفي البلدية	71
26	يوضح توفر الخدمات الرقمية قنوات متعددة للتواصل (موقع، تطبيق، رسائل	72
27	يوضح تساعد الرقمنة في الحصول على الردود والإجابات بسرعة	73
28	يوضح تمكن الأنظمة الرقمية من تقديم الشكاوى والاقتراحات بسهولة	74
29	يوضح تساهم الرقمنة في إعلام المواطنين بالخدمات الجديدة والتحديثات	75
30	يوضح تقلل الحاجة للحضور الشخصي للاستفسار عن المعاملات	76
31	يوضح توفر المنصات الرقمية خدمات الدعم الفني والمساعدة للمواطنين	77
32	يوضح تساعد الرقمنة في توفير المعلومات باللغات المحلية والوطنية	78
33	تمكن الأنظمة الرقمية من الحصول على تغذية راجعة من المواطنين حول الخدمات	79
34	يوضح تحسن الرقمنة من مستوى الرضا العام للمواطنين عن خدمات البلدية	80
35	يوضح أسئلة المقابلة للأحد مسؤولي البلدية (متصرف)	84

مقدمة

مقدمة

من أهم سمات العصر الحديث تزايد مسؤوليات الدولة وتضخم أعبائها سواء لمواجهة متطلبات التنمية أو لملاحقة التقدم التكنولوجي والعلمي سريع الحركة وسريع التطور فمجتمعات اليوم يسيطر عليها مبدأ التغير السريع المتلاحق، ومسؤولية الإداري تتمثل في متابعة هذا التغير وتوجيهه الوجهة الصحيحة بما يخدم التنمية ويحقق التوافق بين متطلبات التغير الاقتصادي والاجتماعي والحفاظ على قيم المجتمع وتقاليده.

تعتبر الرقمنة من الوسائل التي أصبحت حتمية العصر وذلك فرضت حياة الإنسان ممارسة أنشطة عديدة مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأصبحت الثقافة الرقمية جزء لا يتجزأ من المجتمعات الحديثة وقد أكدت العديد من الدراسات أن تفعيل الرقمنة أصبحت ضرورة لا مفر منها معتمدين في دراساتهم على منهجيات وإشكاليات مختلفة.

كما انه يجب دراسة العوامل المؤثرة في أداء العمل في الإدارة العمومية من أجل تحسينه وتحريه من العوامل المعوقة حتى يتمكن من تحقيق الأهداف بأعلى مستوى كفاية ممكن، فأى محاولة جادة لدراسة العوامل المؤثرة في أداء العمل لا ينبغي أن تقتصر على عنصر دون آخر من عناصر العمل الإداري وإنما تمتد لتشمل كل عناصره، فالإدارة العمومية ليست جهاز فقط تتعلق بالنظم والإجراءات والقوانين، وإنما عمادها أيضا العنصر البشري، ذلك العنصر الذي إذا أمكن فهمه ومعرفة جوانب القوة فيه أمكن الاستفادة من كل طاقاته وأمكن بالتالي إيجاد أساس متين ومستمر لعملية أداء العمل الجيد الفعال.

إن الرقمنة تساهم كمدخل لتحسين الخدمة العمومية بنسبة كبيرة جدا فكلما توفرت الرقمنة داخل المؤسسات العمومية زادت الفعالية في الأداء، في عصرنة المؤسسة من خلال رقمنتها تعد نموذجا جديدا ومتطورا من المؤسسة ويتم من خلالها رفع الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال مستوى التي تقدمها المؤسسة للمواطنين.

1-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، إضافة إلى المر العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مسايرة المؤسسة الخدمية للتطورات التكنولوجية، كما أنه من المهم التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية،

ومدى وعيها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعالة في تحسـن جودة خدماتها، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة.

2-أهداف الدراسة:

- محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بموضوع الرقمنة والخدمة العمومية؛
- محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في بلدية الأغواط من ناحية خدماتها المقدمة؛
- اكتشاف مدى مساهمة تطبيق الرقمنة في بلدية الأغواط من خلال المساهمة في تحسين خدماتها.

3-أسباب اختيار الموضوع:

لقد تم اختيار موضوع الدراسة الحالية بعد توفر مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية ذلك أن عملية البحث والاختيار ليست عملية سهلة في حد ذاتها، إنها عملية معقدة تتطلب البحث والتنقيب وتخضع لجملة من العوامل النفسية والخارجية، وعليه من الأفضل أن يكون موضوع دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، وتتضمن هذه الأسباب:

- الأسباب ذاتية:

-ارتباط هذا الموضوع بمجال التخصص إذ يعتبر ذو صلة وقوية بتخصص. موارد بشرية،

الأسباب الموضوعية:

- فهم مبادئ تصميم تجربة المستخدم الرقمية يساعد على تطوير حلول رقمية سهلة الاستخدام ومتاحة للجميع.

-التعرف على الدور الكبير الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية؛ يعتبر من المواضيع الحديثة والمتجددة باستمرار والتي تحتاج إلى البحث بصفة دائمة وتمتاز بالتطور وبالتالي تفتح طموحات وآفاق للبحث والدراسة ضمن مستويات أعلى؛

-أهمية الخدمة العمومية في تسيير مختلف جوانب الحياة وتلبية مختلف الطلبات باعتباره من المواضيع التي تفرض نفسها على الساحة العلمية والعملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

4-إشكالية الدراسة:

الجزائر، شأنها شأن غيرها من الدول، العربية والأجنبية، دأبت على تطبيق الرقمنة في جميع القطاعات. وفي مجال البحث العلمي داخل مؤسسات، مثل هذا المشروع الإلكتروني بالغ الأهمية، إذ تمثل نقطة تحول رئيسية في الخدمات العامة للبلاد.

يعود هذا التحول إلى إرساء مجتمع قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن خلال رقمنة مختلف القطاعات العامة باستخدام تقنيات الإنترنت، تهدف الجزائر إلى الحدّ بشكل كبير من البيروقراطية. ويتمثل الهدف النهائي في الانتقال إلى إدارة إلكترونية فعّالة ورقمية، وتحقيق بيئة خالية من الورق ("صفر ورق")، وتحقيق الهدف الأوسع المتمثل في الحوكمة الإلكترونية

تعد الرقمنة اليوم إحدى أهم الموضوعات التي نالت اهتماما على ساحة الإعلام من جهة ومن جهة أخرى موضوعا عصريا يتصدر اهتمام الباحثين في القانون ومختلف جهات السلطات العامة في العديد من الدول التي تحاول تبني سياسات متعددة تخرج إلى مجال الازدواجية في تبني السياسات، ومحاولة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال الرقمنة. وتسعى العديد من الدول إلى تعزيز الشفافية ومحاربة الفساد عامة وخاصة بإدخال الرقمنة

تعتبر الخدمة العمومية أحد أهم ركائز الاستقرار والتنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي بلد، والسعي لتفعيل وتحسين جودة الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن على اعتباره محور الخدمة العمومية وأهم متغيرات دالة الاستقرار في البلد، ومن هذا الصدد نتوصل الى الاشكال التالي:

الإشكالية الرئيسية:

- الى اي مدى تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ببلدية الأغواط؟

ولقد دعمنا هذه الإشكالية بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية:

- هل تساهم الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية ببلدية الأغواط؟
- هل تساهم الرقمنة في زيادة الشفافية والكفاءة ببلدية الأغواط؟
- هل تساهم الرقمنة في تحسين التواصل مع المواطنين ببلدية الأغواط؟

5-فرضيات الدراسة:

تعتبر الفرضية الخط الموجه للبحث حيث تساعد في توجيه الباحث نحو الوقائع، كما تمكن من تقديم تفسيرات مؤقتة تشير إلى طريقة التفكير في العالقة بين متغيرات موضوع الدراسة والمتمثلة في المتغير المستقل والمتغير التابع الخاص بالتنمية حيث تم الانطلاق من فرضية عامة تندرج ضمنها مجموعة من

الفرضيات الجزئية التي تساهم في توجيه البحث العلمي، من هذا المنطلق ساهمت إشكالية الدراسة في بلورة مجموعة من القضايا صيغت على ضوءها الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

- تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ببلدية الأغواط من خلال الاقتصاد في الوقت والجهد وتكليف النقل وتبسيط الإجراءات الإدارية.

الفرضيات الجزئية: للإجابة على الأسئلة الفرعية نقدم الفرضيات التالية:

- تساهم الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية ببلدية الأغواط
- تساهم الرقمنة في زيادة الشفافية والكفاءة ببلدية الأغواط
- تساهم الرقمنة في تحسين التواصل مع المواطنين ببلدية الأغواط

6-تحديد مفاهيم:

- الرقمنة:

لغة: كلمة مشتقة من فعل رقم ورقمية اسم مؤنث منسوب الى رقم.

اصطلاحا:

الرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي الى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر.¹

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط (Numerisation) بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي الورقي) إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعينة على شاشة الحاسوب.²

¹ - فريدة شتان، و مصطفى هجرسي، المعجم التربوي، المركز التربوي للوثائق التربوية، الجزائر، 2009، ص 44.

² أحمد فرج احمد، الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات ام خارجها المملكة المتحدة: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009، ص

الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات والوثائق على اختلاف أشكالها وأحجامها من الشكل الورقي التقليدي إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي وذلك لتحقيق خدمات أفضل وأسرع للمواطنين باستعمال المصادر والتقنيات الرقمية

تعريف الأداء: تعريف الأداء حسب Fredrick Taylor ينظر تيلور للأداء على أنه تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة نستنتج من هذا التعريف أن الأداء هو محصلة تفاعل بين عمل الفرد والطاقة الإنتاجية للآلة وهذا في إطار تحقيق إنتاجية¹

إجرائيا: الأداء هو محصلة أو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها

شبكة رقمية: شبكة اتصالات رقمية عالمية مطورة عن الخدمات الهاتفية الموجودة.

واجهة رقمية: واجهة تسلسلية تسمح بوصل المركبات الموسيقية والحواسيب.

لغة رقمية: هي لغة تعدّ خصيصا طبقا لقواعد معينة لتستخدم في الحاسبات الالكترونية كوسيلة للعمل بها.²

تعريف الخدمة:

يعرف PHKATLEL الخدمة بأنها: " أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة، وال تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون.³

تعريف الخدمة العمومية:

يعرفها القاموس الفرنسي (Encyclopédique) على أنها عبارة عن نشاط ذي فائدة عامة تمارسه المنظمات أو المؤسسات العمومية.

وفقا للقانون الإداري الفرنسي: "الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"⁴.

¹ أحمد ملين مراكشي، أطروحة دكتوراه، التخصص: علوم التسيير، دور نظام الحوافز في تحسين الأداء للموارد البشرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات

الصناعية الجزائرية، جامعة سعد دحلب بالبلدية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، البلدية مارس 2012، ص 23

² - المنجد في اللغة والأعلام، الطبعة الخامسة عشر، دار المشرق ش م م، بيروت، 1987، ص 275.

³ وعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العمال، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر 2007، ص 58

⁴ المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 29

عرفها "بارتولي" بأنها "كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمات خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية، وتهدف إلى تحقيق المنفعة العامة"¹.

يعرفها "دولوبادير" على أنها: "كل نشاط يقوم به شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة.

المفهوم الإجرائي:

الخدمة العمومية على أنها كل نشاط تقوم به أو تشرف عليه الهيئات العمومية للدولة، بهدف تحقيق منفعة عامة، ويلتزم في أدائه بمبدأ المساواة، الاستمرارية والتكيف.

7- منهج الدراسة:

استجابة لمتطلبات البحث اخترنا المنهج الوصفي في عرض البيانات والمنهج التحليلي في اختيار فرضيات الموضوع المتمثل في معرفة دور الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية والاستبيان والمقابلة كأداة حيث:

الاستبيان: تم استخدام أداة الاستبيان للتعرف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمات من خلال التوجه بالاستبيان للعاملين.

المقابلة وقد كانت المقابلة من أحد مسؤولي بلدية الأغواط، وهذا من أجل التعرف على واقع الرقمنة داخل المؤسسة والخدمات التي تقدمها،

8- حدود الدراسة:

-الحدود المكانية: اقتصر تطبيق الدراسة على مؤسسة بلدية الأغواط.

-الحدود البشرية: قمنا بتوزيع الاستبيان على موظفي بلدية الأغواط

-الحدود الزمانية: تمت دراسة الميدانية على مستوى لمؤسسة بلدية الأغواط بتاريخ 26 أفريل الى 25

ماي 2025.

¹ سلوى تيشات آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناهج العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزلندا، فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية، أطروحة دكتوراه، شعبة علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة يومرداس الجزائر 2014-2015، ص 19

9- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى¹: مذكرة للباحث بن يوسف مصطفى ستاك والمعنونة بين دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر 2013-2017 دراسة حالة المدنية المخاطرية لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجبلاي بونعامة خميس مليانة.

حيث الطلاق الباحث من التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى ساهمت الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية؟ وما هي انعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر؟

حيث تعرض الباحث من خلال التكاليف إلى الإدارة العالمية ودورها في تحسين الخدمة العمومية والانعكاسات على التقنية المطلية بالجزائر، ويتجلى دورها في التقليل من كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجاعة ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن.

كما تطرق إلى التساللات العربية التالية:

له على ساعدت الرامية الإدارية في تحسين الخدمة العمومية؟

ه هل ساعدت الرامية الإدارية في تحقيق التنمية المحلية ببلدية المخاطرية؟

يحاول الباحث من خلال دراسته إلى الوصول إلى الاهداف التالية:

. تسليط الضوء على الرقمنة الثانية ودورها في تحسين الخدمة العمومية والانعكاسات على التنمية المحلية من خلال التعريض إلى الأطر المفاهيمية لكل من الرقمنة الإدارية الخدمة العمومية والتنمية المحلية لمعرفة مدى مساهمة الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وكنا مساهمتها في تحقيق التنمية المحلية بطنية المخاطرية.

وتجلت أهمية هذه الدراسة في مايلي: أهمية هذه الدراسة تتصوف إلى البحث في طبيعة الخدمة التي تقدمها البلدية ومدى امكانية الوالي بها في إطار الرقمنة الإدارية ومواكبتها لمتطلبات العصرية

¹ بن يوسف مصطفى ستاك والمعنونة بين دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر 2013-2017 دراسة حالة المدنية المخاطرية لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجبلاي بونعامة خميس مليانة.

والحدثة. مع إجراء دراسة ميدانية من خلالها عملية رقمنة الإدارية في البلدية وأثرها على الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية.

تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض وتبيل عام وشامل لنتائج الدراسة الميدانية وذلك بالاعتماد على النتائج التي تحصلنا عليها من خلال الإجابات المتعددة على الاستبانة التي تم توزيعها على أفراد، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تبين من خلال الدراسة أن أغلب الموظفين لم يتلقوا تكوين برغم من أهمية التكوين على الرقمنة له دور في جودة الخدمة المقدمة وأنه يجب على البلدية أن تولي أهمية كبيرة بهذا الشأن وتزيد من معدلات التكوين في الجانب الرقمي وأن تشمل جميع الموظفين دون استثناء برغم من أن نسبة قليلة تحصلوا على تكوين. تبين أيضا أنه كلما كانت نظرة الموظفين إلى الرقمنة جيدة كلما ارتفع رضى المواطنين إلى الرقمنة، وكلما كانت نظرة الموظفين إلى الرقمنة سيئ كلما انخفض رضى المواطنين عن خدمات الرقمنة أي تكوين الموظف وفهمه للوائح والقوانين الخاصة بالرقمنة يؤثر على أدائه في العمل ويقدم الخدمة بأحسن وجه

- تبين أيضا من خلال ما سبق أن الرقمنة خففت من العديد من الصعوبات التي كان يواجهها الموظف والمواطن من بدل للجهد ووقت في استخراج الوثائق.

- الدراسة الثانية¹: مذكرة للباحث عاشور عبد الكريم بعنوان دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر سنة 2009-2010 لنيل شهادة الماجستير في العوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري قسنطينة.

وانطلق من التساؤل الرئيسي التالي: إلى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية الية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

حيث تطرق الباحث من اشكاليته إلى اعتبار الإدارة الالكترونية احدث مدرسة في الإدارة حيث افرزت تأثيرات على نموذج الإدارة التقليدية وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة

¹ عاشور عبد الكريم والمعنونة ب: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر سنة 2009-2010 لنيل شهادة الماجستير في العوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري قسنطينة

العمومية، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الالكترونية حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها موع ومستوى الخدمة العامة، ويبرز ضمنها النموذج الرشيد للخدمات التي تقدمها الأجهزة والمنظمات البيروقراطية الحكومية كما تطرق الباحث إلى عدة أسئلة فرعية للإجابة على التساؤل الرئيسي أعلاه:

- ما هو مفهوم الإدارة الالكترونية

- ماهي متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية على نموذج الخدمة العمومية

- ماهي توجهات الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية

ويحاول الباحث من خلال دراسته الوصول إلى تحقيق الاهداف التالية:

- ازالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية

الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كالية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج الامريكي باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة

- محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الالكترونية وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى

الخدمة العامة

كما أبرز الباحث أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- جدية موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين.

قلة الدراسات حول موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية

وبالتالي تكمن الأهمية في محاولة توضيح وتبيين فجوى هذا الموضوع وتأثيره على الخدمة العامة

وتوصل الباحث في الأخير إلى جملة من النتائج وهي كالآتي

-. تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المختلفة

-. الإدارة الالكترونية بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات

-. تعمل الإدارة الالكترونية على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي تفرزه الثقافة التقليدية

للإدارات العمومية التقليدية

-تعرض الخدمة الالكترونية في الجزائر إلى مشكل الامية الالكترونية
الدراسة الثالثة¹: ريان بن كحلة مذكرة ماستر علوم الإعلام والاتصال "دور الإدارة الالكترونية
في رقمنة السجلات "دراسة ميدانية ب بسكرة (2019/2018)

تساؤلات الدراسة:

- ما هي فلسفة التحول إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية في بسكرة؟
- ما هي مرتكزات سياسة الجزائر نحو تكريس الإدارة الالكترونية؟
- ما هو واقع ومستقبل الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

فرضيات الدراسة:

- مساهمة الإدارة الالكترونية بتطبيق استراتيجية رقمته الحالة المدنية وهذا لتحقيق نمط إداري
جيد وتسهيل العمل الإداري وتلبية متطلبات المواطن
- تساهم الإدارة الالكترونية بدرجة كبيرة في الحد من البيروقراطية الإدارية

منهج الدراسة: قام الباحث باختيار منهج دراسة حالة

أدوات الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على تقنية المقابلة

عينة الدراسة:

تمثلت عينة الباحث في بلدية شتمة بسكرة وطبق عليها الدراسة وإجراء المقابلات مع الموظفين
وأخذ المعلومات الضرورية

مجالات الدراسة:

- المجال المكاني: مصلحة الحالة المدنية ببلدية شتمة التابعة لدائرة سيدي عقبة ولاية بكرة
- المجال الزمني: تمت هذه الدراسة من جانفي إلى ماي 2019 حوالي 5 أشهر
- المجال البشري: شملت الدراسة على عينة من الإطارات في بلدية شتمة ولاية بسكرة

¹ ريان بن كحلة مذكرة ماستر علوم الإعلام والاتصال "دور الإدارة الالكترونية في رقمنة السجلات "دراسة ميدانية ب بسكرة (2019/2018)

أهم نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى:

يعتبر الأداء الحالي للرقمنة سجلات الحالة المدنية جيدة، فهي تسعى لإرضاء المواطنين وتعزيز الثقة بينهم وهذا لتحقيق طلبات المواطنين وتخفيف العبء عليهم في استخراج وثائقهم.

10- تعقيب الدراسات:

اعتمدت دراستنا على الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية تشابهت دراستنا مع الدراسة الأولى في الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وتشابهت في المنهج، وفي التقنية تشابهت دراستنا مع الدراسة الثانية: الخدمة العمومية واختلفت في المنهج فدراستنا اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي بينما الدراسة الثانية اعتمدت على المنهج المقارنة، واختلفت في التقنية الدراسة حيث دراستنا اعتمدت على الاستبيان والدراسة الثانية اعتمدت على تقنية المقابلة تشابهت دراستنا مع الدراسة الثالثة في رقمنة واختلفت في المتغير التابع حيث دراستنا اهتمت بالخدمات العمومية بينما الدراسة الثالثة اهتمت برقمنة السجلات فقط وتشابهت دراستنا مع الدراسة الثالثة في المنهج، واختلفت في التقنية الدراسة حيث دراستنا اعتمدت على الاستبيان والدراسة الثالثة اعتمدت على تقنية المقابلة

الفصل الأول
الإطار المفاهيمي
والنظري للرقمنة

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الرقمنة

المطلب الأول: تعريف الرقمنة

ويعرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على "أنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية، وهي أيضا العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صورا أو ملفات صوتية أو أي شكل آخر".¹

الرقمنة هي العملية التي يتم من خلالها تحويل المواد والوثائق غير رقمية على اختلافها إلى ملفات رقمية يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات باستخدام أجهزة مختلفة منها الماسحات.²

يقصد بالرقمنة في المؤسسات المعلومات عملية تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي الى شكلها الرقمي، وتقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات المناسبة للمستخدمين وهي بذلك تساهم في حفظ مصادر المعلومات لمدة أطول وكذلك لإيصالها إلى أكبر قدر ممكن من المستخدمين حول العالم من خلال سعيها لتحويل مجموعتها إلى الشكل الرقمي.³

الرقمنة هي مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب، برامج ومعدات حفظ، استرجاع ونقل الإلكتروني سلكي والسلكي عبر رسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها: المسموع المرئي والتي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسائل من مرسل الى متلقي الشبكات المغلقة والمفتوحة.⁴

يستفاد من التعريف المذكور أن الرقمنة في التعليم تشتمل على العناصر التالية:

- وجود مادة علمية قابلة للتخزين والنقل والتبادل،
- استعمال وسائل معالجة تبادل المعلومات: الحواسيب وغيرها وكذا الانترنت،

¹ - حفطاري سمر سهى الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفاعلية التنظيمية، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 12، الجزائر، 2016، ص 225.

² - مشفرة بنت خليل الله الختمي، مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات، مجلة ريس (Rist)، المجلد 19، العدد 01، 2010، ص 21.

³ - نفس المرجع السابق، ص 23.

⁴ - بختي إبراهيم، شعوبي محمد فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة، مجلة الباحث، العدد 07، ورقلة، 2010، ص 275.

- وجود برامج لتخزين وتداول المعلومات والبيانات: المواقع، قواعد البيانات، البريد الإلكتروني، برامج التخاطب بمختلف أنواعه.

- استعمال تقنيات المعلومات والاتصالات في الوصول إلى البيانات وتبادلها.

المطلب الثاني: خصائص الرقمنة

تمتاز الرقمنة بمجموعة من الخصائص المميزة لها أهمها:¹

- **تقليص الوقت:** فالثورة التكنولوجية الحاصلة جعلت كل الأماكن متجاورة .
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة .
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتاج حدوث الحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل من التكنولوجيا تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص التكوين للمستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات. التفاعلية أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت يناسب المستخدم، فالمشاركين يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

¹ - هاجر خلافة - انتصار عريوات، مكانة التعليم الرقمي في تحديث أنظمة التعليم المباشر في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة السياسة العالمية، المجلد 07، العدد الخاص 01، الجزائر، 2023، ص 230.

- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالإنترنت مثال تتمتع باستمراريتها عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم كله .
- الشبوع والانتشار: فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات بعد عاملي جعلت من العالم قرية صغيرة وقربت المسافات المتباعدة .
- التكامل والاندماج: بين كافة وسائل الإعلام الجماهير وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، فمع تطور الحاسبات وشبكات الهاتف وشبكات المعلومات، واستخدام تكنولوجيا البث الفضائي، ظهرت تكنولوجيا متعددة الوسائط، وتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة وأشهرها شبكة الأنترنت

المطلب الثالث: أهداف الرقمنة وفوائدها

أولاً: أهداف الرقمنة

- للرقمنة عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:
- الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد اقل عرضة للتلف كالضرر، مقارنة الورقية اليت تتعرض لعدة أخطار .التخزين: أما بخصوص التخزين فان قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي DVD إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات
- الأقسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الأنترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من مئات الأشخاص من نفس الوقت .
- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث انه عندما ما تحول المواد الوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.
- إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في¹:
- توصيل المعلومات دون التدخل البشري.

¹ - مهري سوهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2016، ص 13.

- الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزة أو إتاحتها على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا التجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يعطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات
- معاونة المجتمعات القائمة في قطاعات البحث كالتعليم، وتسيير وإنشاء مجتمعات جديدة في تلك القطاعات.
- تطوير طرائق جميع مصادر المعلومات الالكترونية وخزنها وتنظيمها واستخدامها، كذلك لإشباع احتياجات المعلوماتية المتزايدة".¹

ثالثا: فوائد الرقمنة

- إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام التكنولوجيات الرقمية فوائد الاستعانة بالرقمية : بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في استخدام تكنولوجيا المعلومات نظرًا للفوائد التي تحققها، والتي يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:²
- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة .
- تسهيل إجراءات الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.
- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى .
- وعموما تحقق التقنية الرقمية فوائد جمة، لاسيما في مجال تسريع المعاملات وتقليل الكثير من الأخطاء اليومية التي تحتويها المعاملات الورقية، كما أنها تسهم في تخفيف حجم الروتين الذي تفرضه البيروقراطية، غير أن ذلك مرهون بمدى الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيات، من خلال استحداثها

¹ - أحمد علي، المكتبة الرقمية الأسس والمفاهيم والتحديات التي تواجه المكتبات الرقمية العربية، مجلة دمشق، العدد الأول والثاني، 2011، ص

245.

² - السلمي علاء عبد الرازق، السليطي خالد إبراهيم، الإدارة الالكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، (ب.س.ن)، ص 36 - 37.

المستمر ومراقبة سير عملها وإصلاح أعطابها التي قد تتعرض لها والأهم حماية المعلومات التي تحتويها من القرصنة أو الاعتداءات الفيروسية.

المبحث الثاني: أسباب التحول الى انظمة الرقمنة ومتطلباتها

المطلب الأول: أسباب التحول الى انظمة الرقمنة

يعني التحول الرقمي إمكانية تكيف الشركات واستجابتها ما التغيرات التكنولوجية السريعة وذلك بتغيير نماذج أعمالها وعملياتها وثقافتها وإستراتيجيتها، من أجل المحافظة على استمراريته في دائرة المنافسة في الأسواق، إذن فالتحول الرقمي هو عملية مهمة وطويلة، تبدأ بتسخير التكنولوجيا للتغيير التنظيمي من خلال استعمال التقنيات الرقمية، لتحقيق الأهداف في ظل البيئة التنافسية الديناميكية وتعرفه شركة الاستشارات الدولية بأنه العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف ما متطلبات عملائها و أسواقها عبر توظيف القدرات الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة و منتجات و خدمات تمزج بسلاسة بين الأعمال الرقمية و اليدوية و تجارب الزبائن مع تحسين الكفاءة التشغيلية و الأداء التنظيمي في نفس الوقت.¹

ولقد لجأت كثير من مؤسسات المعلومات إلى تحويل مجموعاتها من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي لأسباب كثيرة ويمكن حصر أسباب التحويل إلى الشكل الرقمي فيما يلي:

أن التحويل الرقمي لمصادر المعلومات يوفر رافدا مهما لكم هائل من المعلومات بدلا من تملك Access المتاحة على وسائط رقمية، ومن هنا ظهر مفهوم الإتاحة أوعية المعلومات في مؤسسات المعلومات التقليدية.

إن التحول إلى الرقمنة ليس دراب من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الرقمنة الإدارية ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الالكتروني في النقاط التالية:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.

¹ - هيثم المصدر وعبد الفتاح نصر الله، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، 2020، ص 05.

- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم التوازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة صعوبة توفير البيانات على مستوى المؤسسة.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الرقمنة

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية، شأنه شأن أي مشروع يتطلب جملة من المتطلبات التي تتكامل فيما بينها لتشكيل نظام تنمية الإدارة الإلكترونية، حيث لا يمكن تطبيقها إلا إذا توافرت جميع المتطلبات التالية:

الفرع الأول: المتطلبات الفنية والبشرية:

تتمثل هذه المتطلبات في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية وهي القاعدة الأساسية التي تبنى عليها الإدارة الإلكترونية، إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستند شبكة واسعة ومتنوعة للكم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية ومحاوله توفيره وإتاحة للأفراد والمؤسسات على أوسع نطاق ممكن.

وتتمثل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية في مجموعة من العناصر على غرار الحواسيب وشبكات الاتصالات وبرامج حاسوبية بالإضافة إلى الموارد البشرية الذي يرتبط عمله تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك توعية المواطنين بالثقافة الإدارة الإلكترونية الركيزة الأساسية لنجاح عملية التحول من الأنظمة الإدارية التقليدية إلى الأنظمة الإدارية الإلكترونية العصرية¹

كما تتطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني بشريا مؤهلا لإستخدام تقنيات المعلومات

الفرع الثاني: المتطلبات الإدارية والأمنية

يتطلب نجاح تطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية عموما إجراء تغييرات تنظيمية جوهرية على الهياكل الإدارية داخل المؤسسات الحكومية، باعتبار أن أساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع التطبيقات

¹ أيتوجي سامية، أطر الرقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 / مقال منشور في مجلة المعارف، قيم العلوم القانونية، السنة التاسعة، العدد 18، الجزائر، جوان 2015، ص 215

الإلكترونية التي تستلزم في كل الأحوال المرونة وسرعة إتخاذ القرار، الأمر الذي يرفضه واقع التحول تحول الإدارة شبكية تستغني تماما عن الوظائف الإدارية والرقابية. وتتمثل المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الرقمنة في التالي:

-وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس:

التي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة، والتنفيذ والمشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب¹

-الإصلاح الإداري:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتوجب أحداث تغيير أو ما يسمى بالإصلاح على المستوى الإداري، وذلك عن طريق إحداث وظائف إدارية جديدة تتلاءم مع هذا الأسلوب الإداري الحديث (خبير تأمين المعلومات، مشغل البرامج الإلكترونية أو التخلي عن وظائف الإدارية التقليدية)².

-تطوير هيكل التنظيم الإداري والخدمات المعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي:

إن التنظيم الإلكتروني يعتبر عملية متعددة الجوانب والمفاهيم والممارسات فهي ليست بسيطة ويجب إعادة هندسة الهياكل والإجراءات الإدارية في الإدارات العمومية وذلك من خلال:

-استحداث وحدات تنظيمية جديدة في الهيكل التنظيمي الجاري العمل به، وللتكفل بتسيير مشروع الإدارة الإلكترونية.

- إرتكاز على هياكل تنظيمية شبكية في الإدارة العمومية

-إعادة هندسة التنظيمات العامة يتناسب الإدارة الإلكترونية خصوصا بعد إدخال التقنية الرقمية.

¹ عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في م أ والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2009-2010، ص23 و24.

² وهيبة حارش، سمير يوسف خوخه متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقتها في الإدارة الجزائرية، مقال في مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 7، العدد الجزائر، 2021، ص171.

الفرع الثالث: المتطلبات القانونية والتشريعية:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية وضع تشريعات القانونية اللازمة قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقرب لتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم والذي يمكن ان يظهر في أي مرحلة من المراحل التحول وبعد التطبيق يوضع قواعد قانونية¹.

إعطاء المشروعية على الأعمال الإلكترونية من خلال إصدار قوانين أو قرارات وزارية بهدف تحديد المباح والمحظور وشرعنة الجريمة الإلكترونية والعقوبة المصاحبة لها، فالتشريعات القائمة على وجود غطاء شرعي بجرم الأفعال المشينة الناجمة عن الإستخدام السيء للتقنيات الحديثة.

- إلزام الجهات الحكومية بالتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

- تجريم إنتهاك التوقيع الإلكتروني.

- ضمان السرية المعلومات وحمايتها حفظا على سرية الحياة الخاصة.

- ضمان حقوق الاطراف المعنية بالعمل الإلكتروني.

-منح المواطنين الحق في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل إلكترونية.

- تمكين المواطنين منتقديم التصاريح المالية والتجارية إلكترونيا وفق شروط تعاقدية. - إعطاء شرعية

لعمليات البيع والشراء بالنظام الإلكتروني وخاصة التجارة الإلكترونية².

¹عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص 24

²أيتوجي سامية، مرجع سابق، ص213

الفصل الثاني

الخدمة العمومية في الجزائر

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة العمومية

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

الخدمة العمومية هي: "أي نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة، تقع على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات سواء اقتصادية، أو إعلامية، وذلك عن طريق تدخل الإدارة العامة لضمان المنفعة العامة ولمراقبتها¹.

ويوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد، من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين أساسيين:

1- مفهوم الخدمة العامة كعملية (Service Process)، حيث يمكن اعتبار الخدمة العمومية التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاث أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي: أ. الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطنين بذاتهم، مثال ذلك عندما يدخل مريض للمستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

ب. الموارد (Matriales) حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكة الحديدية.

ج. المعلومات (Information) : تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل: خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

¹ فريق بحث الإدارة العامة، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العامة المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، 2006، ص 09.

2- مفهوم الخدمة العامة كنظام:

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام، يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

أ. نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (Service operation System) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل (Inputs) على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
ب. نظم تسليم الخدمة (Service délivre) وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين¹:

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني (core Technical) غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية (Front office) أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلف (back office) بالنسبة للأجزاء المرئية أو غير المنظورة.

كذلك نجد من أبرز التعاريف المخصصة للخدمة العمومية هو ذلك الصادر من طرف مدرسة الخدمة العمومية: " الدولة ليست السلطة التي تقود السيارة إنما تآزر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من طرف حاكمين..." ومن هنا يظهر مفهوم الخدمة العمومية على أنها: " هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجلها تحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين"².

كما يرى البعض أن الدولة هي . تنظيم اجتماعي مشكل أساسا من طرف مجموعة من المصالح العمومية. وتعرف هذه المصالح على أساس مجموعة من التنظيمات المخصصة لإرضاء بعض الحاجات والمصالح الفردية والجماعية للأمة (...). المصالح العمومية التنظيمات المشكلة لهيكل الدولة"³.
¹ من هذا التعريف يمكن استنتاج النقاط التالية:

¹ ثاني عبد الرحمان ادريس المدخل الحديث في الادارة العامة د. ب. ن: الدار الجامعية، 2001، ص455

² ثاني عبد الرحمان، مرجع سابق، ص455

³ -Jaques cherallier, le service public 1 er édition 1971, press universitaire de France, p 20.21.

- 1- الإدارة هي التي تنتج منافع للمصلحة العامة وإنها ممثلة من طرف الخدمات العمومية.
 - 2- لكي تصبح الخدمة خدمة عمومية لا بد أن تتمتع الخدمة بمعيّار ثنائي، فهي خدمة من جهة اقتصادية (صناعية تجارية)، أو إدارية، ومن جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها سياسية.
 - 3- ما هو أساسي في المصلحة العمومية هو مفهوم الهدف، فأى نشاط لا يؤدي بمفهوم الفائدة العمومية والمصلحة العامة هو بالضرورة غير صادر من مصلحة عمومية.
- ونستنتج في الأخير أن الهدف الأساسي للخدمة العمومية ليس هو تعظيم الربح المادي بل تعظيم الربح الاجتماعي.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية

تعدد خصائص الخدمة العمومية في²:

الخدمات العمومية لها نظام خاص، لأنها تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة.

- كما أنه لكي تصبح الخدمة خدمة عمومية فمعناه أن هذه الخدمة تتمتع بمعيّار ثنائي، فهي من جهة اقتصادية أو إدارية، ومن جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها سياسية كما أن هناك ارتباط موجب بين مستوى التقدم والرفاهية التي يصلها البلد، وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية.
- الخدمة العامة عادة تحتكرها مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها.
 - إن الهدف من تقديم الخدمة العامة ليس تحقيق الربح بل هدفها تحقيق الربح الاجتماعي.
 - لا تقدم الخدمة العامة للأقليات فقط بل تسعى لتغطية أكبر قدر ممكن من الجمهور، وهذا راجع لأن الخدمة العامة ليست متميزة بعلاقات مع الزبائن.
 - كذلك الخدمة العمومية تحتكر من طرف مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها.

¹ - Marie France l'héritau pour quoi des entreprises public? press universitaire de france, 1 er édition 1972, p 46.

² ثاني عبد الرحمان، مرجع سابق، ص 455

المطلب الثالث: أهداف الخدمة العمومية

تعالى النداءات بضرورة إحداث نقلة نوعية في إدارة الأجهزة الحكومية لتحقيق تطوير الأداء وإرضاء الجمهور بشكل أفضل وبفعالية عالية تسعى الدولة إلى التحول المنشود وفي تحسين الخدمات الحكومية وتكريس مبادئ جودة الخدمات من خلال الوصول إلى الأهداف التالية¹:

- السعي لاختصار الوقت ضمن مفهوم إداري معاصر هو التنافس بالوقت. ترشيد وخفض التكاليف
- ضمن مفهوم إداري معاصر هو الريادة في إدارة التكاليف.
- تحسين الجودة ضمن فكر إداري معاصر وهو إدارة الجودة الشاملة.
- تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ الإدارة المعاصرة هو التحسين المستمر.
- الارتقاء بالخدمة الحكومية لمستوى يضاهي المستوى الأفضل بالنظم المماثلة.
- استبدال أسلوب الإدارة الورقية بأسلوب الإدارة الإلكترونية.
- مركزية القرار باللامركزية

¹ مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر: دار جسر لنشر والإشهار ط 1 (2015)، ص 27

المبحث الثاني: أنواع الخدمة العمومية ومبادئها

المطلب الأول: أنواع الخدمة العمومية

قدمت العديد من التصنيفات للخدمة العمومية على حسب اتجاهات ودراسات الباحثين، كما أنها تضم كذلك مجموعة كبيرة وغير متجانسة من الخدمات العمومية المنظمة من طرف الدولة، تتنوع بتنوع طلبات المواطنين وبتغير الظروف المعيشية، والتي أصبحت مرتبطة ارتباط وثيق بالتقدم التكنولوجي والعلمي، ويمكن حصرها في مجموعة من الخدمات التالية¹:

- الخدمات الإدارية: مثل خدمة الحالة المدنية بالبلديات....
- الخدمات الاجتماعية والثقافية: خدمات التمدريس الإلزامي، الخدمات الصحية...
- الخدمات الصناعية والتجارية: مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز....

كذلك يمكن التمييز من ناحية ثانية بين ثلاث أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية:

أ. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: نجد صنفان خدمة فردية وخدمة جماعية ب. من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: نجد صنفان، خدمة ذات استهلاك إجباري: وهي الخدمات التي تكون ضرورية الحصول عليها وتوفيرها سواء للفرد أو للجماعة مثل السكن... وخدمة ذات استهلاك اختياري وهي الخدمات التي يكون الحصول عليها اختياريًا مثل: شراء معدات صناعية....

ج. من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة نجد في هذه الحالة ثلاث أصناف:

- خدمة مجانية: تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة مثلا: حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية....

- خدمة بالمقابل: يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها، مثلا: الكهرباء المنزلية، الهاتف العمومي، الماء الشروب ..

- خدمة مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها، مثلا: النق العمومي، السكن السلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب...²

كما ذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين وفق المعيار التسويقي:

¹ أحمد سليم، خصائص الخدمة العامة، على الرابط الإلكتروني: اطلع عليه بتاريخ 12/03/2025 على الساعة 12:04

www.unpan1un.org

² نور الدين شنوفي المناجنت العمومي، على الرابط الإلكتروني: اطلع عليه بتاريخ 02/03/2025 على الساعة 10:30 www.abcche.com

الخدمات المسوقة: تتمثل في الخدمة المقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة (الكهرباء، الغاز الماء أو تكون مدعمة جزئيا من الخزينة العمومية مثل: النقل العمومي، السلع والخدمات.

-الخدمات غير المسوقة وتتمثل في تلك المقدمة والمفروضة على جميع المواطنين والمقيمين (من قبل القوة العمومية والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية من الإيرادات العامة للدولة من الحصيلة الجبائية خصوصا (الأمن، خدمات البلدية، الإنارة العمومية، النظافة العمومية، حماية البيئة)¹.

المطلب الثاني: مبادئ الخدمة العمومية

تتنوع الخدمات العمومية وتختلف حيث توجد منها خدمات ذات طابع إداري وأخرى ذات طابع صناعي.

1- منطق المصلحة العامة وضع Rolland ثلاث قواعد موضوعية حتى يؤهل نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية وتتمثل فيما يلي:

أ. مبدأ المساواة أمام المصالح العمومية: إن مبدأ المساواة أمام المصالح العمومية هو وجه آخر لمبدأ المساواة أمام القانون والتشريعات النابع عن إعلان حقوق الإنسان لسنة 1789، ويكون مبدأ المساواة هذا محترما أكثر إذا ما تعلق الأمر بمصلحة خدمية تمتاز بالإحتكار كقطاع البريد والاتصالات، وتشمل المساواة أمام المصالح العمومية نوعين هما:

-مساواة المستعملين: تعني ضرورة أن تشغل في نفس الظروف والشروط أمام كافة المستعملين بلا تمييز، فليس مصلحة عمومية من لا يستجيب لمختلف الرغبات وجل أصناف الحاجات بلا فوارق أو تمييز.

-مساواة غير المستعملين تكون هنا بين كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في اتصال مع المصالح العمومية، دون أن يكون لهم صفة المستعمل.

ب. مبدأ الاستمرارية: الخدمة العمومية كوضع لتلبية حاجة جد، ضرورة، فيكون انشغالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع فإذا كانت الخدمة تشمل المصلحة العامة، فمن الضروري ضمان

¹ آسيا بلخير، أنواع الخدمات العمومية، محاضرة القيت على طلبة السنة ثانية ماستر علوم سياسية، تخصص حوكمة محلية وتنمية سياسية واقتصادية جامعة قالمة مقياس تسيير، عمومي، يوم 04/03/2025، على الساعة 8:00

استمرارها حتى إذا كانت الخدمة تشمل المصلحة العامة فمن الضروري ضمان استمرارها حتى إذا كانت المؤسسة عاجزة لأنه يوجد حاجة حقيقية تستوجب الإشباع¹.

ج. مبدأ الملائمة: هي تكييف وانسجام الخدمة رغبات الجمهور، أي يجب أن تؤدي الخدمة مع العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات وحاجات الجمهور المستهدف، فإن حصل تغيير وتطور الحاجات فيجب على الخدمة أن تتلاءم والمصلحة العمومية أن تنسجم، وذلك بتحسين نوعية وكمية أدائها، لهذا يعتبر مبدأ الملائمة كأساس لمبدأ الاستمرارية، كما طرحت اقتراحات أخرى لبعض الكتاب وهي إضافة قاعدتين:

د. مبدأ الحيادية: وهي أن تشتغل المصلحة العمومية بالأخذ بالاعتبار فقط المصلحة العامة دون أي اعتبارات أخرى.

هـ. مبدأ المجانية: أن تشتغل المصلحة العمومية بدون مقابل، قد تكون بمقابل في شكل مبالغ رمزية فقط، مثل المبالغ المسددة عند إنجاز فحوصات في المستشفيات والعيادات العمومية.

2- الاستقلالية تجاه السوق:

في الخدمات العمومية يقابلها ويعوضها في جانب مقابل مراقبة عمومية أقل أو أكثر وسعا لهذا سيتم معالجة هذا العنصر في نقطتين:

- غياب منطلق السوق المؤسسة الخاصة لا تجلب مواردها إلا من السوق، ولذلك تعتبر ارتفاع وضخامة مبيعاتها لمؤشر لكفاءتها وكجزء الحسن تعاملها مع السوق، وهنا يطرح السؤال الآتي:

هل يمكن لمصالح الخدمات العمومية التي تجلب بعض الموارد المالية خارج السوق، والتي تباع خدماتها لزبائن خاضعين أن يكون مؤشر كفاءتها وفعاليتها هو ذاته مؤشر كفاءة المؤسسة الخاصة؟،

وللإجابة عن هذا السؤال يجب أن نفرق بين الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري، وبين الخدمات العمومية ذات الطابع الصناعي التجاري من جهة أخرى. فالخدمات العمومية ذات الطابع الإداري في الحقيقة ليس لها سوق لأنه ليس لها ما تباع بالمعنى الآخر لا يوجد هناك تبادل بين المستعملين ومقدمي الخدمة، لذلك فقرار التعامل مع الخدمة الإدارية ليس في أي حال من الأحوال قرار شراء، ومن ذلك لا يمكن اعتبار حجم عدد الزبائن كمؤشر ومعياري المستوى الخدمة المؤدة.

¹ دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص نظام المعلومات، 2011، ص 38.

-حضور المراقبة العمومية:

محدودية سلطة السوق هي معوضة من طرف زيادة وارتفاع في سلطة السلطات العمومية، ويمكن أن العمومية من خلال مجموعة متجانسة من النقاط، تمتد ابتداء من تبعية كبرى تجاه الخدمة نحدد موقع السوق، ومن شبه استقلالية تجاه السلطات العمومية (مخطط مستقل، حرية في تحديد الأسعار) إلى استقلالية كاملة تجاه السوق.¹

المطلب الثالث: الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

إن المؤسسات العمومية كغيرها من المؤسسات الأخرى تسعى دوما نحو تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال مواكبة التغيرات الطارئة في البيئة التي تنشط بها والتطورات الحاصلة على مستوى التكنولوجيات المستخدمة حيث توجهت نحو الرقمنة وإدارتها وتعاملاتها وتقديم الكثير من الخدمات إلكترونيا الأمر الذي يساهم في تحسين أداء خدماتها وستتناول في هذا المطلب الخصوصية حول الأداء في الخدمة العمومية وترشيد الخدمة العمومية بواسطة الرقمنة واهمية تطبيق الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية.

الفرع الأول: خصوصية الأداء في الخدمة العمومية.

إن دمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية يركز أساسا على خلقنة المرفق العمومي وليس على الأدوات التي تعتمد عليها المرافق العامة في تقديمها للخدمات العمومية، ونشير في هذا الصدد على أنه تم إصدار الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة بإفريقيا للتركيز على هذه النقطة.² لقد حدد الميثاق الهدف منه وباستقراءنا ما جاء نجد بأنه يركز على القيم في الإدارات واعتبروا الميثاق أداة مرجعية لتوجيه نشاط الإدارات العمومية واستلهاهم مضامينها في إقرار وتطوير مدونات سلوكية وطنية، كما أنه وسعيا في تجسيد الإدارة بالقيم أكد الميثاق على أنه لا بد من تقريب الخدمات للجمهور المرفقين وتسهيل الوصول إليها، وضمان تأديتها بجودة وفعالية وفي هذا الإطار لا بد من تقييمها وضمان الشفافية والإعلام والسرعة وأجال الرد ونجاعة وسرية المعلومات.

ينطوي أداء الإدارات العمومية على مقارنة نتائج المحققة بالأهداف المسطرة في حدود الوسائل المتاحة فكلما كانت هذه النتائج أقرب إلى الأهداف كانت فعاليتها أكبر، وكلما استخدمت هذه الوسائل

¹ دلال السويسي، مرجع سابق، ص 38

² بن لقواس سناء، الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، العدد : 03، 2016، ص . 22.

أحسن استخدام لبلوغ هذه النتائج كانت كفاءتها جيدة ،ولأن مقاييس الفعالية والكفاءة صالحة لجميع المنظمات مهما كانت طبيعة نشاطها، فان جودة خدمات المرافق العمومية هي المعيار الذي يمكن من خلاله الحكم على أداءه، مع الإشارة إلى أن تقييم أدائه يجب أن يراعي العناصر الثلاثة ، فتحقيق الفعالية بدون كفاءة مثلاً أو العكس (يعني أن الأداء ليس في مستوى التطلعات).¹

الفرع الثاني: ترشيد الخدمة العمومية بواسطة الرقمنة

لقد أصبح من الضروري على كل المؤسسات العمومية الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الرقمية والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصال لترقية وتحسين أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، حيث تمثل الإدارة الرقمية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الرقمية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي الشبكات الرقمية المختلفة وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم حلولاً للتعقيدات ومشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

أن تطبيق الإدارة الرقمية في مختلف المؤسسات العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين وذلك من خلال تأثيرها على أساليب تقديم الخدمة العمومية وطرق إجراء المعاملات المرتبطة بها، وهذا ما يتجلى في الأبعاد التالية:

- مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

- تقليص تكاليف الخدمة العامة من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ مما يتيح تخفيض التكاليف، والنتائج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق -سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر. الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الرقمية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس

¹ نبيل سوئي، مرجع سابق، ص 8

مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

-سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستثمار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

الفرع الثالث: أهمية تطبيق الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية

للرقمنة العديد من الأهمية المترتبة عن تطبيقها على الخدمة العمومية ونذكر منها ما¹:

1. من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية: إن التوجه للخدمات العامة الرقمية وجعلها بالقرب من المواطنين سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من خلال:

- تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، بدرجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر مع المستفيد.

-السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها والسهر على إشباع رغبة المواطن؛

-قلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي؛

-فعالية منظمات الخدمة العامة وحرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطن باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة؛

-تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع؛

تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة مثال ذلك: كدفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز هاتف والغاز، لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة؛ استقصاء الرأي حول الخدمات داخل المؤسسة ويتم ذلك بقياس الرأي حول تمكن من تنظيم المواعيد وتسجيل أهم الأحداث اليومية؛

¹ رشيد سالمي، أسماء، قاسمية ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد: 8، الجزائر، 2017، ص. 352.

-توحيد نماذج العمل المستخدمة بتوحيد الشكل العام المخرجات من تقارير ودراسات ونماذج العمل الداخلية؛ الإعلان عن أهم الأنشطة التي تقوم بها قطاعات وإدارات الاتصال الجديدة؛
-التحول من مجرد استخدام النظام إلى الاعتماد عليه؛
-إقبال العاملين غير الفنيين عن تعلم استخدام الحاسب للبقاء في دائرة الاتصال الجديدة؛
-التحول من مجرد استخدام النظام إلى الاعتماد عليه؛
التوثيق الكامل لأنشطة المؤسسة ومخرجاتها على مدار الأعوام وبناء ذاكرة مؤسسية معلوماتية حقيقية تقوم على النتائج التالية:

- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا.
- توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارات.
- تقليل المراسلات البريدية وتكلفة وسائل نقل البيانات.
- تقليل تكلفة تصوير المستندات الورقية القابلة للتداول العام.
- تقليل وخفض نفقات الإدارة الداخلية.
- إعطاء فرص لتطوير أداء الأعمال في الإدارات المختلفة.
- تحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية.

2- **على المستوى الخارجي:** الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية كما يلي:

الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة؛

أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فتتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة؛

تقليل تكاليف الخدمة ويمكن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشباك الإلكتروني؛

سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة؛

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستثمار بخدمة جهات دون أخرى.

إلا أن هذه النتائج لا تخلوا من العديد من التحديات والعراقيل والتي تحول دون تحسين الخدمة العمومية، وتحد من فعالية تحقيق الأهداف التي أدخلت من أجلها هذه التكنولوجيا الحديثة، وتشمل المعوقات داخلية تخص المنظمة وأخرى خارجية تخص البيئة المحيطة بالمنظمة.¹

¹ غنية نزلي ، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، عدد 12 ، جانفي 2016 ص 188.

الفصل الثالث:

دراسة حالة بلدية الأغواط

تمهيد

في الفصل السابق تناولنا مختلف الجوانب المنهجية، وسوف نتعرض في هذا الفصل إلى التحليل السوسيولوجي لنتائج الدراسة، والذي سوف يتم فيه عرض البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الإستمارة ومن ثم تفسيرها ومناقشتها على ضوء تساؤلات الدراسة ومن ثم الخروج بالنتائج النهائية المتحصل عليها في الدراسة.

المبحث الأول: التقديم بالبلدية

المطلب الأول: التعريف بالبلدية ونشأتها

تعريف البلدية

حيث ظهر بعد الإستقلال تم إنشاء نظام المفوضيات المكلفة بإدارة شؤون الدولة على المستوى إلى غاية 1967 أول قانون يتعلق بالبلدية وينظم تكوينها وسيرها ومهامها

تعريف البلدية حسب القانون رقم 90/08 المؤرخ في 12 رمضان 1410 هـ الموافق لـ 07 أفريل 1990 يتعلق بالبلدية على النحو الآتي:

المادة الأولى: البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدث بموجب قانون

المادة الثانية: للبلدية إقليم و إسم ومركز

المادة الثالثة: يدير البلدية مجلس منتخب هو المجلس الشعبي البلدي وهيئة تنفيذية

المادة الرابعة: يقرر تغيير إسم البلدية أو تعيين مقرها أو تحويلها بموجب مرسوم يتخذ بناء على تقرير وزير الداخلية

بعد إستطلاع رأي الوالي وبإقتراح من المجلس الشعبي البلدي يشعر المجلس الشعبي الولائي بهذا الاقتراح.

الأغواط جمع غوط وهي واجهة صغيرة ومدينة صحراوية من أقدم البوابات التاريخية شيدت على أقدم الأطلس الصحراوي وتزخر بثروة قديمة كالرسومات بسيدي مخلوف والميلق ولقد كانت تابعة لولاية الواحات تمارست ورقلة سنة 1974 أما أثناء الثورة فقد جاهدت عام 1852 في معركة أستشهد فيها نصف سكانها في جملة فاق عددها 600 عسكري وقاد ناصر بن شهرة ومحمد. بن عبد الله.

ومن أبرز علمائها السعيد الزهواني ومبارك الملي وأشهر كتاب له تاريخ الجزائر والقيم بالأغواط

أنشأت بلدية الأغواط سنة 1945 و كانت تسمى مكتب العرب برئيس يهودي منتخب أنشأت ولايتنا بالأمر 74/69 المؤرخ في 02/07/1974 تقع على الطريق الوطني رقم 01 .

تبعد عن العاصمة بـ 400 كلم ترتفع عن سطح البحر بـ 750م

الإطار العام للبلدية (بلدية الأغواط):

تقع بلدية الأغواط في الجنوب الشرقي يحدها من الشمال بلدية سيدي مخلوف ومن الجنوب بلدية حاسي الرمل وبن ناصر بن شهرة وقصر الحيران ومن الغرب بلدية الخنق و الحويطة . تقدر مساحة

الأغواط بـ 400 كم 2 وكثافتها السكانية 120686 نسمة تتميز بطابعها الرعوي وبمناطقها الصناعية (حاسي الرمل)

وتم إنشاء البلدية بموجب مقرر وزاري رقم 6394 المؤرخ في 20 ديسمبر 1959 م المتضمن إنشاء بلدية الأغواط

البلدية هي وحدة أو هيئة إقليمية لا مركزية إقليمية محلية في النظام الإداري الجزائري الجهاز أو الخلية التنظيمية الأساسية والقاعدية سياسيا وإداريا إجتماعيا وثقافيا الثقافية الأساسية الجماعة الإقليمية السياسية الإدارية الإقتصادية الإجتماعية وتنشأ البلدية بموجب قانوني وتعيين وتحديد حدودها الإدارية بموجب مرسوم صادر من طرف رئيس الجمهورية بناء على تقرر تقرير صادر من وزير الداخلية

كما أن تم إدماج بلدية أو عدة بلديات في البلدية واحدة يتم بموجب مرسوم بناء على تقرير من وزير الداخلية ، و يعد أحد و إستطلاع رأي المجلس الشعبي لبلدية معينة بهذا التعديل و التغيير و بعد إجراء تحقيق خاص من طرف الولاية التي تقع في نطاق حدودها الإدارية البلدية أو البلديات التي وقع عليها التعديل المذكور أعلاه عندما يقبع التعديل في حدود البلدية أو أثر أو تدمج بلدية أو أخرى في بلدية واحدة فإن البلدية الجديدة هي التي تستخلف البلدية المستخلفة تستخلفها في حقوقها و إلزاماتها القانونية ، و إذا ثم إرجاع حالة البلدية إلى ما كانت عليه من قبل التعديل فإن الحقوق و الإلتزامات الخاصة بهذه البلدية تعود إليها.

01) المجلس الشعبي البلدي

02) رئيس المجلس الشعبي البلدي المجلس

تعريف المجلس الشعبي البلدي: هو الهيئة الأساسية المكلفة بالإدارة وتسيير شؤون البلدية ويتمثل ذلك في إجتماع مجلس الشعبي البلدي في دورة عادية كل ثلاثة أشهر ويجتمع في دورة غير عادية كلما إقتضت ذلك شؤون البلدية بطلب من الرئيس ثلاثي أعضاء أو من الوالي.

مهام المجلس الشعبي البلدي:

- التصويت على الميزانية الأولية والإضافية للبلدية والحساب الجاري
- اتخاذ الإجراءات الضرورية واللازمة لإزالة العجز المالي خلال السنة المالية.
- اتخاذ كافة القرارات المالية وغير المالية المتعلقة بممارسة البلدية لكافة نشاطاتها.
- تشكيل لجان المراقبة والمتابعة

تعريف رئيس الشعبي طبقا للمادة 47 تتشكل الهيئة التنفيذية من رئيس المجلس الشعبي البلدي ويمكن أن يساعد نائبا أو أكثر

-رئيس المجلس الشعبي البلدي:

ويعين رئيس المجلس الشعبي البلدي من القائمة الحائزة على الأغلبية وفي حالة استقالته أو وفاته يعوض بمنتخب من قائمته كما أ يمكن سحب الثقة، من الرئيس بأغلبية 2/3 ثلثين

-مهام رئيس المجلس الشعبي البلدي:

يلعب رئيس المجلس الشعبي البلدي دورا أساسيا في تسيير مالية البلدية فهو الذي يعد الميزانية الأولية والإضافية كما يقوم بإع الحساب الإداري وهو مكلف بالمتابعة أي تنفيذ قرارات المجلس الشعبي البلدي

-إختصاصات رئيس المجلس الشعبي البلدي:

يقوم المجلس الشعبي البلدي بتشكيل لجان لدراسة القضايا التي تهم البلدية والتي تعمل في المجالات الشؤون الإجتماعية والثقافية التهيئة العمرانية، الإقتصاد والمالية، ومن خلال هذه اللجان يمارس عن طريق المداولات، الصلاحيات المسندة للبلدية في مجال تمثيل البلدية:

-فهو يمثل البلدية في كل التظاهرات والإحتفالات الرسمية وفي كل أعمال الحياة المدنية والإدارية

-المحافظة على الحقوق العقارية التي تملكها الدولة

-رفع الدعوات أمام القضاء بإسم البلدية ولفائدها

-السهر على وضع المؤسسات وعلى مصالح البلدية وعلى حسن سيرها وتنظيمها إبرام المناقصات أو المزايدات ومراقبة حسن تنفيذها.

-توظيف عمال البلدية وتسييرهم وفقا للشروط والقوانين والتنظيمات.

-يتحمل المسؤولية فيما يخص إستدعاء الأعضاء للإجتماع وتحضير جدول الأعمال وتقديم تقارير حول الوضعية العامة للبلدية

-التهيئة والتنمية المحلية: إعداد المخطط التنموي القصير والمتوسط المدى بهذا بالانسجام مع المخططات الأشمل في حدود الموارد المالية كما يقدم الإشارة للمؤسسات التي تريد إنجاز المشاريع داخل تراب البلدية.

-التعمير ولهاكل الأساسية والتجهيز: ويعمل على حماية الأراضي الفلاحية والمواقع الطبيعية والأثرية وجعل الإنجازات والمباني متجانسة.

-التعليم: تقوم بإنجاز المؤسسات التعليمية وفقا للمقاييس الوطنية وتشجيع التعليم وتوفير النقل المدرسي للمناطق النائية.

-السكن: في مجال السكن إنشاء المؤسسات وشركات البناء العقارية وتشجيع إنشاء تعاونيات والجمعيات العقارية والسكنية الخاصة بحماية وتحديد العمارات والأحياء وصيانتها
حفظ الصحة والنظافة والمحيط والسعي لتحقيق توزيع المياه الصالحة للشرب وصرف ومعالجة المياه القدرة والنفايات ومكافحة تنقل الأمراض كما يهدف إلى مرافقة نظافة الأغذية ومكافحة التلوث في مجال تمثيل الدولة: يمثل رئيس المجلس الشعبي البلدي الدولة على مستوى البلدية ومن أجل ذلك وبصفته ضابط

الحالة المدنية وأيضا للشرطة القضائية ويتولى رئيس المجلس الشعبي البلدي تحت سلطة الوالي ما يلي:

-نشر وتنفيذ القوانين والتنظيمات عبر تراب البلدية وتنفيذها
-السهر على حسن النظام والأمن العموميان وعلى النظافة العمومية ومكافحة الأمراض المعدية والحيوانات المؤذية والسهر على نظافة المواد الإستهلاكية
-المحافظة على أملاك سلامة الأشخاص

الديوان: هو المصلحة المقربة من رئيس المجلس الشعبي البلدي فهو يعتبر نقطة الوصل بين الرئيس والمصالح الأخرى

ويهتم في الأساس بمتابعة القضايا السرية للمجلس ومساعدة الرئيس في الوارد من المراسلات وأيضا يقوم بمتابعة البروتوكولات الخاصة لرئيس المجلس الشعبي البلدي وذلك بإعداد وإرسال التهاني في المناسبات وكذلك حضور

-الديوان الاجتماعات وإستقبال المكالمات الهاتفية والرد على المراسلات للهيئات الإدارية كما تتولى متابعة الأحداث أي المستجدات الإعلامية وغير الإعلامية على مستوى تراب البلدية بالإضافة الى ذلك يقوم بتحضير وتنظيم الاجتماعات سواء كانت مع مصالح البلدية أو المديريات التي تشمل عليها البلدية فهو يمثل المستشار الرئيسي للرئيس.

-الأمين العام للبلدية:

ويمثل السلطة بين رئيس المجلس والمصالح المختلفة للبلدية ويشترط في الأمين العام أن يكون متصرف إداري بالدرجة الأولى إضافة الخبرة 5 سنوات.

- مهامه:

يقوم بالإشراف والتنسيق بين مصالح البلدية فيما بينها من جهة وبين الهيئة المنتخبة وإدارة البلدية من جهة أخرى وعليه يقوم بالدور القيادي حيث يوجد منصب، الأمين العام في قمة الهرم يلي مباشرة رئيس المجلس الشعبي البلدي يسهر الأمين العام على تنفيذ مداولات المجلس وضمان السير الحسن لأعمال مصالح إدارة البلدية وذلك من أجل خدمة المرفق العام وهو الأمر الذي نشأت من أجله البلدية:

- يقوم بإعداد الميزانية

- القيام بتحضير إجتماعات رئيس المجلس البلدي

- الأمانة العامة:

تتكون الأمانة العامة من مصلحة البريد والطباعة

مصلحة البريد: هو همزة وصل بين المواطنين ورئيس المجلس الشعبي البلدي وهو كذلك وسيلة ربط بين المواطنين والمؤسسة العمومية وينقسم البريد الوارد والصادر
البريد الوارد: وهو ما يرد للبلدية من وسائل ولديه نوعان:

• رسائل من طرف المواطن

• رسائل من طرف الهيئات

كما توجد طريقتان لإستلام البريد:

البريد الصادر: وهو ما يصدر عن البلدية من رسائل بين الأشخاص المعنوية والطبيعية وهو يرسل من طرف مصالح البلدية، كما تضم البلدية مجموعة من المصالح وهي:

المطلب الثاني: خصائص البلدية واختصاصاتها

الفرع الأول: خصائص البلدية

1- البلدية وحدة إجتماعية أو هيئة إدارية لا مركزية إقليمية جغرافية

2- نظام البلدية في النظام الإداري الجزائري هو الصورة الوحيدة والفريدة لامركزية الإدارية المطلقة

3- تملك البلدية في النظام الإداري الجزائري إختصاصات ووظائف سياسية وإدارية وإقتصادية وإجتماعية وثقافية واسعة جدا بالقياس إلى نظام البلديات المقارنة وبالقياس إلى النظام الإداري الفرنسي

4- نظام الوصاية السياسية والإدارية على البلدية دقيقا ومحكم وشديد، وهكذا فإن وكل الاختصاصات المقدرة وللبلدية وكافة الشروط والإجراءات والأحكام التي وشاملا لتسيير إدارة البلدية وأعمالها ومهامها.

الفرع الثاني: اختصاصات البلدية

تقوم البلدية بإعتبارها الخلية والمجموعة الإدارية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأساسية والقاعدية في النظام الجزائري بعدة وظائف أهمها:

أولا: التنمية الاقتصادية:

يقوم المجلس الشعبي البلدي في نطاق الخطط الوطنية العامة النافذة وفي حدود إختصاصات البلدية المحددة بالقوانين وفي نطاق مواردها وإحتياجاتها بالتجهيز المحلي.

- إعداد وتنمية المخطط الوطني للتهيئة الساري النافذ وتضمن الدولة في هذا النطاق للبلدية المعونة التقنية الفنية والمالية اللازمة

- توجيه وتنشيط وتنسيق ومراقبة مجموع أنشطة القطاعات

- يقرر المجلس الشعبي البلدي السياسات المالية: المحاسبة اللازمة البلدية

ثانيا: التنمية الفلاحية

يقوم المجلس الشعبي البلدي والهيئة السقيديه لسانية بالمطالبة بإحدى النعاه بنات الإنسان وتعاونيات وأجهزة التنسيق والتسويق للإنتاج الفلاحي وتشجيع الإستثمارات الفلاحية

ثالثا: التنمية الصناعية:

يضطلع المجلس الشعبي البلدي بتحقيق التنمية الصناعية للبلدية، وهو في سبيل ذلك يقوم بالعمال التالية:

ينشئ ويحدث الأجهزة والمؤسسات الصناعية لتخفيف التنمية الصناعية يشجع المجلس الشعبي البلدي المبادرات الخاصة المستهدفة لتنشيط وتحسين الصناعات في الدائرة الإدارية للبلدية

رابعا: التوزيع والنقل

- يقوم المجلس الشعبي البلدي

تهيل إقامة وتوزيع وتنظيم شبكات وخطوط التموين والتوزيع والنقل المتعلق خاصة بالمنتجات الضرورية وتسويقها

- إنشاء وسائل النقل والتخزين والتوزيع (التعاونيات الإستهلاكية والتمويلية، رسم سياسة إجراءات تسويق السلع والمنتجات في نطاق حدود البلدية)

خامسا: التنمية السياحية

يسهر المجلس الشعبي البلدي على تطبيق القوانين والأنظمة المستهدفة كإزدهار النشاط. سياحي في الدولة ويملك المجلس الشعبي البلدي أن يكون وينشئ المقاولات والهيئات البلدية ذات الطابع السياحي.

سادسا: الإسكان

يقوم المجلس الشعبي البلدي بتشجيع عمليات المساكن والعقارات وتقديم المساعدات المالية والحث على إنشاء المؤسسات البناء والبحث عن وسائل تحقيق عملية البناء.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للبلدية تحليله

الفرع الأول: تحليل الهيكل التنظيمي للبلدية

في مداولة رقم 107 تحمل المصادقة على هيكل المناصب العليا للبلدية

أطلع رئيس المجلس الشعبي البلدي الأغواط أنه وتطبيقا للمرسوم رقم 91/26 المؤرخ في 02/02/91 المتضمن القانون الأساسي الخاص بعمال البلدية ولا سيما المادة 180 التي تفوض تحديد المناصب العليا للجهاز الإداري بموجب مداولة المجلس الشعبي البلدي فقد تم بعد المشاورات وتنسيق في آراء إقتراح مايلي:

كهيكل تنظيمي لإدارة البلدية

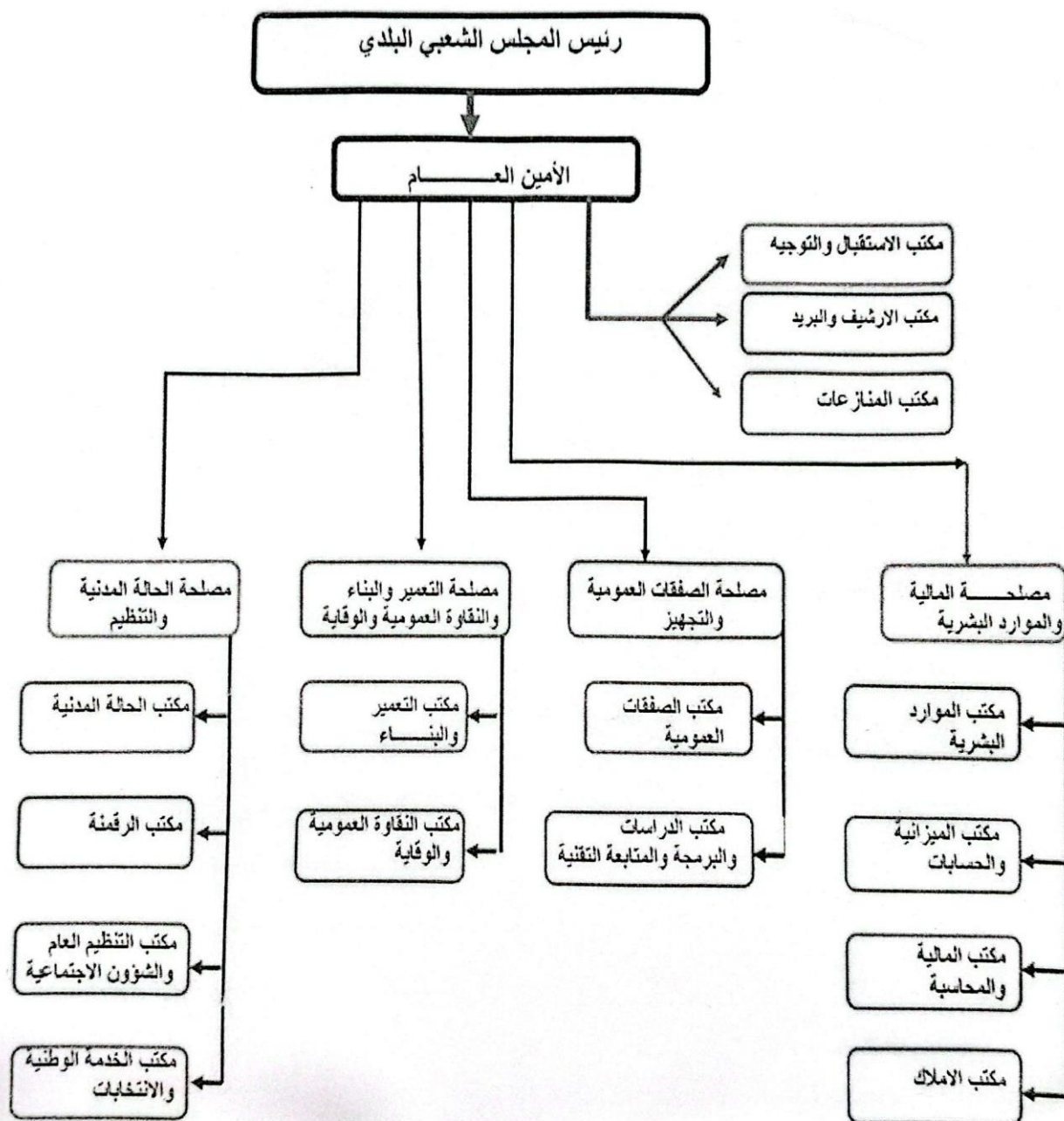
-الأمانة الخاصة برئيس البلدية

الأمانة العامة والوسائل وبها: عدد المكاتب 22- عدد المصالح 08-عدد الفروع 39

هذا التنظيم إداري جديد لبلدية الأغواط ثم أفسح المجال للأعضاء قصد المناقشة بعد هذا العرض وتبادل ثري للآراء والمناقشات صادق المجلس الشعبي البلدي بالإجماع على الهيكل التنظيمي وفق المقترح وترك صلاحيات تطبيقية لرئيس على أن ترفق المداولة بقائمة مفصلة للمناصب العليا المقترحة عند إرسالها للمصادقة.

الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي لبلدية الأغواط :



كما تضم البلدية مجموعة من المصالح وهي:

أ/ مصلحة التنظيم والشؤون القانونية:

وتتضمن هذه المصلحة عدة مكاتب منها مايلي:

مكتب الشؤون القانونية والمنازعات: يقوم هذا المكتب بالتكفل بالقضايا التي تكون البلدية طرفاً فيها

أمام مختلف الجهات والقوانين المعمول بها التنظيمات القضائية والسهر على توافق قرارات البلدية مع

* مكتب الأمن العام والنقل: إعداد الوثائق المتعلقة بحركة المركبات وتنقلها عبر تراب البلدية

* مكتب الانتخابات: إعداد القوائم الانتخابية وتحديدتها وتحضير الوثائق المتعلقة بعملية الاقتراع

* مكتب الأرشفة: يقوم بجمع ومعالجة وصيانة وتنسيق الوثائق الأرشيفية على مستوى البلدية إلى

جانب حفظها

* مكتب الخدمة الوطنية: يتكفل هذا المكتب بتسجيل الشباب البالغ أعمارهم 18 سنة لإعداد قوائم

الشباب المجندين في إطار الخدمة الوطنية

* مكتب الحالة المدنية: إعداد ومراقبة وتنظيم سجلات الحالة المدنية والحركة الاجتماعية للمواطنين

وله عدة فروع منها:

- فرع التسجيلات

- فرع تسليم الوثائق

فرع الخدمة الوطنية

- فرع الحالة المدنية المقدرة بستة

ب مصلحة المالية والمحاسبة: تنسيق كل عمليات المحاسبة والفوترة وتنفيذها فروعها هي:

* مكتب الميزانية:

مكتب العمليات المالية: تنسيق كل عمليات المحاسبة والفوترة وتنفيذها

- فرع قسم التسيير: معالجة العمليات المالية بقسم التسيير من الميزانية

- فرع قسم التجهيز: معالجة العمليات المالية بقسم التجهيز من الميزانية.

* مكتب المحاسبة: يمثل المكتب شريان البلدية وهو الركيزة الأساسية وينقسم إلى فرعين هما:

- فرع التسيير: معالجة العمليات المالية بقسم التسيير من الميزانية

- فرع التجهيز والإستثمار: معالجة العمليات المالية بقسم التجهيز من الميزانية

- فرع مخططات التنمية: ويمثل هذا الفرع المشاريع الكبرى التي تقوم بها البلدية وتكون متنوعة من طرف الدولة ونعطي مثال على ذلك بناء قاعة علاج متعددة الخدمات، شق الطرقات

- ت مصلحة الشؤون الاجتماعية:

مكتب الشؤون الاجتماعية: يعمل هذا المكتب على إستقبال ملفات الأشخاص المحرومين والأسر العديمة الدخل

نظام الشبكة الاجتماعية وفق المرسوم التنفيذي رقم 336/94 المؤرخ في 24/10/1994

* مكتب الوقاية والنظافة العمومية: المعالجة الدورية والمستمرة للمظاهر المتعلقة بسلامة المحيط ونظافته

- فرع النظافة وترقية المحيط: التدخل لضمان المحيط بالوسط العمراني لكل جوانبه وتقديم الإقتراحات لترقية هذا المحيط

- مكتب السكن: معالجة ملفات المواطنين المتعلقة بالسكن حسب البرامج وإعدادها للدراسة ثم إعداد القوائم قرارات اللجن

- ب فرع التمهين وتشغيل الشباب: إعداد الملفات المتعلقة بحركة تمهين الشباب وتكوينهم وتشغيلهم حسب مخططات الدول

- فرع الشبكة الاجتماعية: تسيير ملفات المواطنين المشمولين بإجراءات التوظيف ضمن الشبكة الاجتماعية.

- فرع تسيير ملفات السكن الاجتماعي فرع الحالات الاجتماعية وبرامج السكن فرع الجمعيات والنشاطات الثقافية والرياضية

- ت مصلحة التنشيط الإقتصادي والإحصائيات:

- مكتب التنشيط الإقتصادي: مهامه مراقبة أسواق البلدية وتنشيط الحركة التجارية بها وتنظيم النشاطات الحرفية.

* مكتب الفلاحة والتنمية الريفية: تضم عمليات الإستفادة الفلاحية وإعداد القوائم المتعلقة بها.

- فرع الترقية وحماية البيئة

- مكتب الإحصائيات: إعداد الجداول العامة للإحصائيات المتعلقة بحركة السكان والإقتصاد والثقافة والعمران والتنمية بالبلدي

-مصلحة تسيير الموارد البشرية:

تتكون من مكتبين هما: مكتب المستخدمين: تعتبر واحدة من أهم وأكبر المصالح في البلدية فهي التي تقوم على تسيير شؤون. ومتابعة العمال بداية توظيفهم إلى غاية نهاية علاقة العمل

إستقبال ملفات التشغيل

متابعة المسار الوظيفي

تنظيم المسابقات

منح العطل

تنصيب الموظف المستخدمين

-الإشراف وتسيير شؤون المستخدمين الدائمون منهم والمؤقتين تكوين بطاقة شخصية لكل مستخدم تدون بها المعلومات التالية (إسم ولقب المعني، تاريخ ومكان الميلاد، إسم ولقب الأم، العنوان الشخصي، رقم بطاقة التأمين، المستوى الدراسي، الشهادات والكفاءات المحصل عليها الوض إتحاه الخدمة الوطنية، تاريخ الدخول، الرتبة، المجموعة والصنف)

- فرع التكوين والمسابقات والترقية الوظيفية

- فرع الحراسة والأمن: تسيير الحركة الإدارية لمستخدمي الحراسة والأمن

- فرع التكوين والمسابقات والترقية الوظيفية: ترتيب ملفات المستخدمين وإعدادها وبرمجة حركة الترف طريق المسابقات والتكوين وكل الترقيات المتعلقة بذلك.

-مكتب الأجور: هناك علاقة تكامل بين مكتب المستخدمين وأجور المستخدمين بالبلدية الأجور، حيث يقوم هذا الأخير بإعداد

-فرع المراسلات الإجتماعية: يعتبر بمثابة الوساطة بين الموظفين والعمال وهيئات الحماية الإجتماعية للمستخدمين

-الأجور: الأجر هو دفع قيمة مالية محددة مقابل عمل أو خدمة يؤديها المأجور للأجير الأجر يتكون من عناصر أساسية هي:

-الأجر القاعدي: النقطة الإستدلالية مضروب في قيمة النقطة والتي أصبحت تقدر .45.00 دج

-منحة الخبرة المهنية: تمنح على أساس المسار المهني لجير أي بحساب سنوات العمل في المؤسسة أو الإدارة أو صاحب العمل ونقسم إلى إثنا عشرة نقطة مقسمة على كامل المسار المهني بمتوسط سنتين

ونصف الى ثلاث سنوات في بعض الأحيان للنقطة الواحدة وتحسب من الرقم الاستدلالي لكل صنف

المنح المختلفة: وهي كل منحة تعطى للأجير خارج الأجر القاعدي والخبرة المهنية وتكون هذه المنح إما ثابتة أو متغيرة بحسب كل قطاع أو حسب الأجير نفسه.

الأجر الخام: وهو مجموع الأجر القاعدي + الخبرة المهنية + مجموع المنح

الإقتطاعات: وتمثل كل ما يقتطع من الأجر الخام للمساهمة في الضمان الإجتماعي، الضريبة على الدخل الإجمالي، التعاونية التعاضدية للعمال.

الأجر الصافي: وهو الأجر الذي يتقاضاه الأجير نضير مدة عمله طوال شهر كامل بدون إضافة المنح العائلية ويحسب على أسا الأجر الخام.

— مجموع الإقتطاعات

-المبلغ الصافي للأجير: هو الأجر الصافي + المنح العائلية

الحوافز: هي منح أو مكافآت تعطى أو تمنح للأجير على سبيل التحفيز عند القيام بعمل أو أعمال تكون في بعض الأحيان زائ الأوقات القانونية للعمل أو تكون عند نهاية مدة معينة أو عمل معين بعينه أو تكون منحة تحفيزية مقتتة بمرسوم تمنح شهري لقطاع معين مثال: تحفيزات لقطاع الصحة العمومية للأطباء العاملين بالجنوب أو أقصى الجنوب.

-تقييم أداء الأفراد:

لقد أفرزت القوانين الجديدة المتعلقة بالوظيفة العمومي مثلا بعض المنح التي تمنح على أساس التقييم للأداء الفردي للأجير.

-جداول تنقيط وتمنح هذه الحوافز عند أداء الأجير لمهام أو أعمال محددة على سبيل التحفيز للأداء مهام وأعمال أخرى، تحسب على أساس القوانين السارية المفعول والطبقة على المنح الأخرى والعلاوات

-مهام الموارد البشرية في المؤسسة:

تتم بالحياة المهنية للموظف (منذ دخوله من أول يوم حتى التقاعد تقدر هذه الفترة بـ 32 سنة). ومن جملة الأشياء التي تقوم بها أيضا:

بعدما تقوم المؤسسة بطلب ترخيصات للتوظيف وتذكر بمخطط تسيير الموارد البشرية الذي يخضع هو أيضا لمصادقة مديرية الإدارة المحلية ثم تقوم مصلحة تسيير الموارد البشرية بنشر إعلان التوظيف عبر البلديات، أما فيما يخص تقني سامي، متصرف، مهندس دولة فيكون الإعلان عن طريق الجرائد اليومية،

- توظيف العمال والاحتفاظ بملفاتهم وتمر عملية التوظيف بالخطوات التالية:

01) مقرر التعيين: يضم قرار تعيين الموظف بموجب قرار إما عن طريق الإمتحان المهني أو على أساس الشهادات قرار التعيين يخضع لتأشيرة التوظيف العمومي ومصادقة مدير الإدارة المحلية (Direction D'administration DAL Local)

وبعد فترة ستة أشهر أو تسعة أشهر حسب السلك أو الرتبة فمن الصنف 1 إلى الصنف 09 المدة ستة أشهر ومن الصنف 10 إلى الصنف 16 المدة تسعة أشهر يتم تثبيت الموظف بموجب قرار يخضع للمصادقة فقط وبعد ثلاثة سنوات من تاريخ التعيين تتم عملية الترتيب ومنها احتساب الأقدمية وتكون حسب الدرجة والصنف حيث أن الدرجة (1-2) حالية ومن (1-10) قديمة. ويكون الشخص في العام الأول متربص من الدرجة "O" العام الثاني يتم الترسيم أو التثبيت الدرجة "1" الأقدمية وبعدها يدخل وضع التكفل بأجور العمال حيث يحدد أجر العامل على أساس تصنيفات وليس المهنة في حد ذاتها، ويتكون الأجر من أجر العامل يضاف إليه اجر المهارة (حسب الدرجة). تتكفل بالعطل الاستثنائية أو المرضية تتكفل بوضع ملفات التقاعد

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي

المطلب الأول: تحليل مناقشة البيانات الميدانية

المحور الأول: عرض البيانات الشخصية للمستجوبين

-الجدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	21	52,5
أنثى	19	47,5
المجموع	40	100

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس الذي يظهر الجدول أن التوزيع بين الذكور والإناث متوازن نسبياً، حيث يمثل الذكور 52.5% من المجموع الكلي، بينما تمثل الإناث 47.5%.

-الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 25 سنة	00	00
من 26 سنة إلى أقل من 35 سنة	12	30
36 سنة إلى أقل من 45 سنة	20	50
من 46 سنة فأكثر	08	20
المجموع	40	100

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن نلاحظ ألا يوجد أي فرد في العينة يقل عمره عن 25 سنة، مما يشير إلى أن الدراسة أو المجموعة لا تشمل هذه الفئة العمرية على الإطلاق، والفئة العمرية من 36 إلى أقل من 45 سنة هي الفئة الأكثر تمثيلاً، حيث تشكل 50% من إجمالي العينة (20 فرداً)، وتليها الفئة من 26 إلى أقل من 35 سنة بنسبة (30%) فرداً. 12 والفئة العمرية من 46 سنة فأكثر تشكل 20% من العينة (8 أفراد)، وهي الأقل تمثيلاً بين الفئات الممثلة.

يشير هذا التوزيع إلى أن أغلبية أفراد العينة (80%) تتراوح أعمارهم بين 26 و 45 سنة، مع تركيز كبير في الفئة العمرية المتوسطة (36-45 سنة). هذا يعني أن أي استنتاجات يتم التوصل إليها من هذه البيانات ستكون أكثر تمثيلاً لهذه الفئات العمرية.

-الجدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهلات العلمية

المؤهلات العلمية	التكرار	النسبة المئوية%
متوسط	02	05
ثانوي	10	25
جامعي	27	67,5
دكتوراه	01	2,5
المجموع	40	100

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهلات العلمية نلاحظ أن مستوى الجامعي تظهر البيانات أن الغالبية العظمى من الأفراد (67.5%) يحملون مؤهلاً جامعياً، وهم يمثلون الفئة الأكثر تمثيلاً في هذه المجموعة، بعدد 27 فرداً، ويأتي المستوى الثانوي في المرتبة الثانية من حيث التكرار، حيث يمثل 25% من العينة (10 أفراد)، والأفراد ذوو المؤهل المتوسط يمثلون نسبة ضئيلة جداً، 5% فقط (فردان)، والأفراد الحاصلون على درجة الدكتوراه هم الأقل تمثيلاً، بنسبة 2.5% فقط (فرد واحد).

-الجدول رقم 04: يوضح الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	06	15
من 6 الى 10 سنوات	19	47,5
من 11 الى 15 سنوات	08	20
من 16 سنة فأكثر	07	17,5
المجموع	40	100

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح الأقدمية تظهر البيانات أن أكبر نسبة من الأفراد (47.5%) يمتلكون خبرة تتراوح بين 6 إلى 10 سنوات، ويبلغ عددهم 19 فردًا. هذه الفئة تمثل تقريبًا نصف إجمالي العينة، والأفراد ذوو الخبرة من 11 إلى 15 سنة يشكلون 20% من العينة (8 أفراد)، والأفراد ذوو الخبرة الأطول (16 سنة فأكثر) يشكلون 17.5% من العينة (7 أفراد)، والفئة الأقل تمثيلاً هي "أقل من 5 سنوات" خبرة، حيث تشكل 15% من العينة (6 أفراد)، ويشير هذا التوزيع إلى أن الغالبية العظمى من الأفراد في هذه العينة (حوالي 85%) لديهم خبرة مهنية متوسطة إلى عالية (6 سنوات فأكثر). هذا التركيز على الخبرة يعني أن المجموعة المدروسة تتكون إلى حد كبير من أفراد ليسوا جددًا في مجالهم، ولديهم فهم وخبرة عملية كبيرة.

المحور الثاني: تساهم الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية ببلدية الأغواط

س1- تساعد الخدمات الرقمية في تقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية

-الجدول رقم 05: يوضح تساعد الخدمات الرقمية في تقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز

المعاملات الإدارية

	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
تساعد الخدمات الرقمية في تقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية	52,5	21	37,5	15	02	02	05	02	00	00	40	100

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تساعد الخدمات الرقمية في تقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية لغالبية العظمى من المشاركين (52.5%) موافقون بشدة على أن الخدمات الرقمية تقلل من الخطوات الإدارية، وإضافة إلى ذلك، 37.5% من المشاركين موافقون على العبارة، وبجمع هاتين الفئتين، نجد أن 90% من المشاركين (36 فرداً من أصل 40) لديهم رؤية إيجابية ومؤيدة لدور الخدمات الرقمية في تبسيط الإجراءات الإدارية، و5% من المشاركين (فردان) كانوا محايدين،

ونسبة مماثلة (5%، فردان آخران) كانوا غير موافقين، لم يُسجل أي مشارك على أنه "غير موافق بشدة"، تشير هذه النتائج بشكل واضح إلى وجود إدراك عام وإيجابي للغاية بين أفراد العينة لدور الخدمات الرقمية في تسهيل المعاملات الإدارية وتقليل تعقيدها. تعكس الأغلبية الساحقة من الموافقين بشدة والموافقين الاعتقاد الراسخ بأن التحول الرقمي يحقق بالفعل الكفاءة والتبسيط في الإجراءات.

س2- يمكن إنجاز معظم المعاملات الإدارية إلكترونياً دون الحاجة للحضور الشخصي
-الجدول رقم 06: يوضح يمكن إنجاز معظم المعاملات الإدارية إلكترونياً دون الحاجة للحضور الشخصي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
12	30	13	32.5	06	15	08
20	01	2.5	40	100		

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح يمكن إنجاز معظم المعاملات الإدارية إلكترونياً دون الحاجة للحضور الشخصي نلاحظ أن يوافق 30% من المشاركين على أن معظم المعاملات يمكن إنجازها إلكترونياً ونسبة يوافق بشدة 32.5 % آخرون ببساطة، وإجمالاً، 62.5% من المشاركين 25 فرداً من أصل 40) يؤيدون فكرة إمكانية إنجاز معظم المعاملات إلكترونياً دون حضور شخصي. هذه أغلبية واضحة، لكنها أقل قوة من الاستجابة للعبارة السابقة حول تقليل الخطوات، ونسبة 20% من المشاركين "غير موافقين" على العبارة، وهي نسبة لا يستهان بها، 2.5% غير موافقين بشدة، وهناك 15% من المشاركين "محايدون"، مما يشير إلى عدم وجود رأي قاطع لديهم أو أنهم لم يختبروا ذلك بما يكفي.

س3-تقلل الرقمنة من عدد الوثائق الورقية المطلوبة لإنجاز المعاملات
-الجدول رقم 07: يوضح تقلل الرقمنة من عدد الوثائق الورقية المطلوبة لإنجاز المعاملات

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
20	50	17	42,5	01	2,5	01	2,5	01	2,5	40	100
تقلل الرقمنة من عدد الوثائق الورقية المطلوبة لإنجاز المعاملات											

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تقلل الرقمنة من عدد الوثائق الورقية المطلوبة لإنجاز المعاملات نلاحظ أن 50% من المشاركين (20 فردًا) موافقون بشدة على أن الرقمنة تقلل من الوثائق الورقية، 42.5% إضافية (17 فردًا) هم ببساطة موافقون، هذا يعني أن 92.5% من المشاركين (37 فردًا من أصل 40) يؤيدون بشدة فكرة أن الرقمنة تساهم في تقليل استخدام الأوراق في المعاملات. هذه نسبة عالية جدًا وتكاد تكون إجماعية، و2.5% (فرد واحد) كان محايدًا، 2.5% (فرد واحد) كان غير موافق، 2.5% (فرد واحد) كان غير موافق بشدة.

س4-تساهم الأنظمة الرقمية في توحيد إجراءات تقديم الخدمات

-الجدول رقم 08: يوضح تساهم الأنظمة الرقمية في توحيد إجراءات تقديم الخدمات

	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
تساهم الأنظمة الرقمية في توحيد إجراءات تقديم الخدمات	22,5	09	55	07	17,5	02	05	00	00	40	100	

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تساهم الأنظمة الرقمية في توحيد إجراءات تقديم الخدمات نلاحظ أن تظهر البيانات أن الغالبية العظمى من المشاركين يوافقون بشدة أو يوافقون على أن الأنظمة الرقمية تساهم في توحيد إجراءات تقديم الخدمات 55%. من المشاركين (22 شخصًا) يوافقون، 22.5% من المشاركين (9 أشخاص) يوافقون بشدة، بذلك، تصل نسبة المؤيدين إلى 77.5% من إجمالي المشاركين، ونسبة 17.5% من المشاركين (7 أشخاص) اتخذوا موقفًا محايدًا، مما يشير إلى أنهم قد لا يكونون متأكدين تمامًا أو أن لديهم وجهة نظر متوازنة حول الموضوع، ونسبة ضئيلة جدًا من المشاركين لا يوافقون على هذا الطرح، حيث بلغت نسبتهم 5% فقط (شخصان). لم يسجل الاستطلاع أي مشاركين لا يوافقون بشدة.

س5- تقلل الرقمنة من التعقيدات الإدارية والبيروقراطية

الجدول رقم 09: يوضح تقلل الرقمنة من التعقيدات الإدارية والبيروقراطية

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%		%		%		%		%		%	
11	27,5	20	50	04	10	05	12,5	00	00	40	100
تقلل الرقمنة من التعقيدات الإدارية والبيروقراطية											

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تقلل الرقمنة من التعقيدات الإدارية والبيروقراطية نلاحظ أن تظهر البيانات أن الأغلبية العظمى من المشاركين يرون أن نسبة 50% من المشاركين (20 شخصاً) موافقون، ونسبة 27.5% منهم (11 شخصاً) موافقون بشدة، هذا يعني أن 77.5% من المشاركين يؤيدون فكرة أن الرقمنة لها تأثير إيجابي في هذا الجانب، ونسبة صغيرة بلغت 10% من المشاركين (4 أشخاص) كانوا محايدين، مما قد يشير إلى عدم تأكدهم التام أو امتلاكهم لوجهة نظر متوازنة، 12.5% من المشاركين (5 أشخاص) غير موافقين على أن الرقمنة تقلل التعقيدات، ولم يسجل الاستبيان أي حالات "غير موافق بشدة"، مما يؤكد أن الغالبية لا ترى تأثيراً سلبياً كبيراً.

س6-تساعد الخدمات الإلكترونية في تجنب الأخطاء الإدارية

الجدول رقم 10: يوضح تساعد الخدمات الإلكترونية في تجنب الأخطاء الإدارية

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
07	17,5	04	10	23	57,5	06	15	00	00	40	100
تساعد الخدمات الإلكترونية في تجنب الأخطاء الإدارية											

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تساعد الخدمات الإلكترونية في تجنب الأخطاء الإدارية نلاحظ أن تظهر البيانات أن الأغلبية العظمى من المشاركين يرون أن 23 مشاركا، أي ما يعادل 57.5% من إجمالي العينة، اتخذوا موقفاً محايداً. هذه النسبة المرتفعة جداً تشير إلى أن غالبية المستجيبين ليس لديهم رأي قاطع أو خبرة كافية لتحديد مدى فعالية الخدمات الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية. قد يعكس هذا نقصاً في الوعي، أو تجربة محدودة، أو أنهم يرون عوامل أخرى أكثر تأثيراً، و 04 مشاركا ما يعادل 10% من العينة عن موافقتهم على أن الخدمات الإلكترونية تساعد في تجنب الأخطاء الإدارية، منهم 7 مشاركين (17.5%) أبدوا موافقة شديدة.، بينما 4 مشاركين (10%) أبدوا موافقة عامة، هذا يدل على وجود شريحة لا بأس بها تؤمن بفوائد الخدمات الإلكترونية في هذا الجانب، و 6 مشاركين (15%) عن عدم موافقتهم على العبارة. هذا يشير إلى أن جزءاً من العينة لا يرى أن الخدمات الإلكترونية تساهم في تجنب الأخطاء الإدارية. قد تكون لديهم تجارب سلبية سابقة، أو يرون أن المشكلة تكمن في جوانب أخرى، وصفر مشاركا (0%) عبر عن عدم موافقته بشدة. هذا يعكس عدم وجود رفض قاطع وشديد لهذه الفكرة بين المستجيبين.

س7- يمكن متابعة حالة المعاملة إلكترونياً في أي وقت

الجدول رقم 11: يوضح يمكن متابعة حالة المعاملة إلكترونياً في أي وقت

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
12	30	22	55	01	2,5	05	12,5	00	00	40	100

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح يمكن متابعة حالة المعاملة إلكترونياً في أي وقت نلاحظ أن تظهر البيانات أن الأغلبية العظمى من المشاركين يرون أن لغالبية العظمى من المشاركين تُظهر موافقة كبيرة على إمكانية متابعة حالة المعاملة إلكترونياً في أي وقت 22 مشاركاً (55%) أبدوا موافقة على العبارة، 12 مشاركاً (30%) أبدوا موافقة شديدة وبالمجموع 34 مشاركاً يمثلون 85% من العينة يوافقون ويوافقون بشدة على هذه الميزة، هذا يشير إلى وعي عالٍ وإيمان كبير بفعالية الخدمات الإلكترونية في هذا الجانب، ومشارك واحد (2.5%) اتخذ موقفاً محايداً هذه النسبة الضئيلة جداً تظهر أن معظم المشاركين لديهم رأي واضح حول هذه الميزة، ولا يوجد الكثير من عدم اليقين بخصوصها، 5 مشاركين (12.5%) عبروا عن عدم موافقتهم على إمكانية متابعة حالة المعاملة إلكترونياً في أي وقت. هذا يشير إلى أن هؤلاء المشاركين ربما واجهوا تحديات، أو أنهم لا يثقون في فعالية النظام الحالي، أو أنهم يفضلون طرق متابعة تقليدية، ومشارك (0%) عبر عن عدم موافقته بشدة. هذا يعني أنه لا يوجد رفض قاطع لهذه الميزة.

س8-تقلل الرقمنة من الحاجة لمراجعة عدة مكاتب لإنجاز معاملة واحدة

الجدول رقم 12: يوضح تقلل الرقمنة من الحاجة لمراجعة عدة مكاتب لإنجاز معاملة واحدة

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%		%		%		%		%		%	
12	30	24	60	01	2,5	01	2,5	02	5	40	100
تقلل الرقمنة من الحاجة لمراجعة عدة مكاتب لإنجاز معاملة واحدة											

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تقلل الرقمنة من الحاجة لمراجعة عدة مكاتب لإنجاز معاملة واحدة نلاحظ أن تظهر موافقة قوية جدًا على أن الرقمنة تقلل من الحاجة لزيارة مكاتب متعددة، 24 مشاركا (60%) أبدوا موافقة على العبارة، 12 مشاركا (30%) أبدوا موافقة شديدة، بالمجموع، 36 مشاركا يمثلون 90% من العينة يوافقون أو يوافقون بشدة على هذه الميزة. هذه النسبة العالية جدا تشير إلى إدراك واسع وتقدير كبير لدور الرقمنة في تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على المواطنين والمستفيدين، ونسبة مشارك واحد (2.5%) اتخذ موقفاً محايداً. هذه النسبة الضئيلة تؤكد أن رأي المشاركين واضح جداً في هذا الشأن، ومشارك واحد (2.5%) كان غير موافق، ومشاركين (5%) كانا غير موافقين بشدة، المجموع الكلي للمعارضين لا يتجاوز 3 مشاركين (7.5%) على الرغم من أن هذا العدد ضئيل، إلا أنه يشير إلى أن بعض الأفراد ربما واجهوا تحديات أو أنهم لم يلمسوا هذه الفائدة بشكل مباشر في تجاربهم.

س9- تساعد الأنظمة الرقمية في تسريع إجراءات الموافقات والتصاريح

الجدول رقم 13: يوضح تساعد الأنظمة الرقمية في تسريع إجراءات الموافقات والتصاريح

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%		%		%		%		%		%	
10	25	22	55	01	2,5	07	17,5	00	00	40	100
تساعد الأنظمة الرقمية في تسريع إجراءات الموافقات والتصاريح											

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تساعد الأنظمة الرقمية في تسريع إجراءات الموافقات والتصاريح نلاحظ أن 22 مشاركا (55%) أبدوا موافقة على العبارة، 10 مشاركين (25%) أبدوا موافقة شديدة نلاحظ أن أغلبية ساحقة من المشاركين (80%) يعتقدون أن الأنظمة الرقمية تساعد في تسريع الموافقات والتصاريح هذه النسبة المرتفعة جدًا تؤكد أن هناك إدراكا واسعا وثقة في قدرة الرقمنة على تبسيط وتسريع العمليات الإدارية، وهو مؤشر إيجابي على فعالية هذه الأنظمة، ومشارك واحد فقط (2.5%) اتخذ موقفا محايدا، هذه النسبة الضئيلة جدا تشير إلى أن غالبية المشاركين لديهم رأي واضح ومحدد بخصوص تأثير الأنظمة الرقمية على سرعة الإجراءات، و 7 مشاركين (17.5%) عبروا عن عدم موافقتهم على أن الأنظمة الرقمية تساعد في تسريع الموافقات والتصاريح، على الرغم من أن هذه النسبة أقل بكثير من نسبة الموافقين، إلا أنها ليست هامشية وتستدعي الانتباه. قد يكون هؤلاء المشاركون واجهوا عقبات، أو أنهم لم يلمسوا هذا التسريع بشكل مباشر في تجربتهم، وصفر مشاركا (0%) عبر عن عدم موافقته بشدة. هذا يعني أنه لا يوجد رفض قاطع للفكرة، بل مجرد عدم موافقة على مستوى معتدل.

س10-تقلل الرقمنة من الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الإدارية

الجدول رقم 14: يوضح تقلل الرقمنة من الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الإدارية

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%		%		%		%		%		%	
13	32,5	24	60	00	00	03	2,5	00	00	40	100
تقلل الرقمنة من الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الإدارية											

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تقلل الرقمنة من الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الإدارية نلاحظ أن تظهر البيانات بوضوح أن الغالبية العظمى من المشاركين يتفقون على أن الرقمنة تساهم بشكل كبير في تقليص وقت إنجاز المعاملات الإدارية، 60% من المشاركين (24 شخصاً) يوافقون، 32.5% من المشاركين (13 شخصاً) يوافقون بشدة، وبالتالي، فإن نسبة مذهلة تصل إلى 92.5% من المستطلعين يؤمنون بأن الرقمنة تسرع العمليات الإدارية، وأن 0% من المشاركين كانوا محايدين، مما يدل على وجود رأي واضح ومحدد لدى جميع المستجيبين بخصوص هذا الجانب من الرقمنة، ونسبة ضئيلة جداً، بلغت 2.5% فقط من المشاركين (3 أشخاص)، لا توافق على أن الرقمنة تقلل من وقت المعاملات. ولم يسجل الاستطلاع أي مشاركين "غير موافقين بشدة"، مما يؤكد التصور الإيجابي الواسع النطاق.

المحور الثالث: تساهم الرقمنة في زيادة الشفافية والكفاءة ببلدية الأغواط

س11- توفر الأنظمة الرقمية معلومات واضحة ومفصلة عن الخدمات المتاحة

الجدول رقم 15: يوضح توفر الأنظمة الرقمية معلومات واضحة ومفصلة عن الخدمات المتاحة

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
07	17,5	25	62,5	03	7,5	05	12,5	40	100
توفر الأنظمة الرقمية معلومات واضحة ومفصلة عن الخدمات المتاحة									

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح توفر الأنظمة الرقمية معلومات واضحة ومفصلة عن الخدمات المتاحة نلاحظ أن تظهر البيانات أن غالبية كبيرة من المشاركين يرون أن الأنظمة الرقمية تقدم معلومات واضحة ومفصلة عن الخدمات، 62.5% من المشاركين (25 شخصا) يوافقون، 17.5% من المشاركين (7 أشخاص) يوافقون بشدة، هذا يعني أن 80% من المستطلعين يؤمنون بأن الأنظمة الرقمية تعزز شفافية المعلومات، ونسبة صغيرة، بلغت 7.5% من المشاركين (3 أشخاص)، كانوا محايدين، مما قد يشير إلى أنهم لم يحددوا رأيهم بشكل قاطع أو أن تجربتهم لم تكن كافية للحكم. وحوالي 12.5% من المشاركين (5 أشخاص) لا يوافقون على أن الأنظمة الرقمية توفر معلومات واضحة ومفصلة، لم يسجل الاستطلاع أي مشاركين "غير موافقين بشدة"، مما يشير إلى أن المعارضة موجودة لكنها ليست قوية جدًا. هذه النسبة تستحق الانتباه لأنها قد تشير إلى وجود مجالات للتحسين في بعض الأنظمة الرقمية أو الحاجة إلى توجيه أفضل للمستخدمين.

س12-- تساعد الرقمنة في الوصول للمعلومات والخدمات في أي وقت
الجدول رقم 16: يوضح تساعد الرقمنة في الوصول للمعلومات والخدمات في أي وقت

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
19	47,5	15	37,5	00	00	06	15	00	00	40	100

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تساعد الرقمنة في الوصول للمعلومات والخدمات في أي وقت نلاحظ أن 19مشاركا (ما يمثل 47.5% من الإجمالي) موافقة شديدة على أن الرقمنة تساهم في الوصول للمعلومات والخدمات في أي وقت، 15مشاركا وافق آخري (بنسبة 37.5%) على هذا الطرح، ومجموع الموافقين بشدة والموافقين يصل إلى 34مشاركا، أي ما يعادل 85% من إجمالي العينة. هذه النسبة المرتفعة تؤكد الإدراك الإيجابي والواسع لدور الرقمنة في تسهيل الوصول، وسجلت خانة "غير موافق 6" مشاركين فقط (بنسبة 15%)، بينما لم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة". هذا يشير إلى أن الرفض أو عدم الاتفاق على أهمية الرقمنة في هذا السياق هو رأي أقلية، ولم يسجل أي مشارك "محايدا"، مما يدل على أن المشاركين لديهم آراء واضحة حول هذا الموضوع، ولا يوجد تردد أو عدم يقين.

س13- تقلل الرقمنة من احتمالية التلاعب أو الفساد في تقديم الخدمات

الجدول رقم 17: يوضح تقلل الرقمنة من احتمالية التلاعب أو الفساد في تقديم الخدمات

	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
تقلل الرقمنة من احتمالية التلاعب أو الفساد في تقديم الخدمات	25	10	57,5	23	2,5	01	10	04	05	02	40	199

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تقلل الرقمنة من احتمالية التلاعب أو الفساد في تقديم الخدمات نلاحظ أن وافق 23 مشاركا (57.5%) على أن الرقمنة تقلل من التلاعب والفساد، بينما أظهر 10 مشاركين (25%) موافقة شديدة. بإجمالي 33 مشاركا (82.5% من العينة)، يتضح أن الغالبية العظمى تؤمن بقدرة الرقمنة على تعزيز الشفافية والنزاهة في الخدمات، واختار مشارك واحد فقط (2.5%) خيار "محايد"، مما يشير إلى أن معظم المشاركين لديهم موقف واضح تجاه هذه القضية، وأعرب 4 مشاركين (10%) عن عدم موافقتهم، بينما أظهر مشاركان اثنان (5%) عدم موافقة شديدة. هذه الأرقام تمثل أقلية، مما يؤكد النظرة الإيجابية العامة لدور الرقمنة في مكافحة الفساد.

س14-تضمن الأنظمة الرقمية العدالة في تقديم الخدمات لجميع المواطنين

الجدول رقم 18: يوضح تضمن الأنظمة الرقمية العدالة في تقديم الخدمات لجميع المواطنين

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
07	17,5	21	52,5	05	12,5	07	17,5	00	40	100	
تضمن الأنظمة الرقمية العدالة في تقديم الخدمات لجميع المواطنين											

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تضمن الأنظمة الرقمية العدالة في تقديم الخدمات لجميع المواطنين نلاحظ أن وافق 21 مشاركا (52.5%) على أن الأنظمة الرقمية تضمن العدالة، وأبدى 7 مشاركين آخرين (17.5%) موافقة شديدة. هذا يعني أن 70% من المشاركين يعتقدون أن الرقمنة تساهم في تحقيق العدالة في الخدمات، وهناك 5 مشاركين (12.5%) اتخذوا موقفا محايدا، مما يشير إلى أنهم ليسوا متأكدين تمامًا من تأثير الرقمنة على العدالة أو يرون جوانب إيجابية وسلبية متوازنة، عبر 7 مشاركين (17.5%) عن عدم موافقتهم على أن الأنظمة الرقمية تضمن العدالة. لم يسجل أي مشارك "عدم موافقة شديدة" هذه النسبة، وإن كانت أقلية، تشير إلى وجود بعض التحفظات أو المخاوف بشأن تحقيق العدالة الكاملة من خلال الرقمنة.

س15- توفر الرقمنة إمكانية تقييم ومتابعة أداء الموظفين والخدمات

الجدول رقم 19: يوضح توفر الرقمنة إمكانية تقييم ومتابعة أداء الموظفين والخدمات

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق بشدة		الجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
05	12,5	23	57,5	06	15	06	15	40	100
توفر الرقمنة إمكانية تقييم ومتابعة أداء الموظفين والخدمات									

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح توفر الرقمنة إمكانية تقييم ومتابعة أداء الموظفين والخدمات نلاحظ أن وافق 23 مشاركاً (57.5%) على أن الرقمنة تُتيح تقييم ومتابعة الأداء، بينما أبدى 5 مشاركين آخرين (12.5%) موافقة شديدة، هذا يعني أن 70% من المشاركين يعتقدون أن الرقمنة تُسهل هذه العملية، سجلت فئتا "محايد" و "غير موافق" نفس العدد من المشاركين، حيث اختار 6 مشاركين (15%) كل فئة، هذا يشير إلى أن هناك مجموعة من المشاركين ليست متأكدة تماماً من هذا الجانب أو لديها تحفظات، بينما لا ترى مجموعة أخرى أن الرقمنة تخدم هذا الغرض بالضرورة، ولم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة"، مما يُظهر أن النظرة السلبية تجاه هذا الجانب من الرقمنة ليست قوية أو واسعة الانتشار بين المستجيبين.

س16- تساهم الأنظمة الرقمية في توفير إحصائيات دقيقة عن الخدمات المقدمة
الجدول رقم 20: يوضح تساهم الأنظمة الرقمية في توفير إحصائيات دقيقة عن الخدمات
المقدمة

	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
تساهم الأنظمة الرقمية في توفير إحصائيات دقيقة عن الخدمات المقدمة	22,5	09	60	24	10	04	7,5	03	00	00	100	40

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تساهم الأنظمة الرقمية في توفير إحصائيات دقيقة عن الخدمات المقدمة نلاحظ أن وافق 24 مشاركا (60%) على أن الأنظمة الرقمية توفر إحصائيات دقيقة، بينما أبدى 9 مشاركين آخرين (22.5%) موافقة شديدة. هذا يعني أن 82.5% من المشاركين يعتقدون أن الرقمنة تعزز دقة البيانات الإحصائية للخدمات، وعدد قليل من المحايدين والمعارضين: سجلت فئة "محايد 4 مشاركين (10%)، بينما فئة "غير موافق" سجلت 3 مشاركين (7.5%) لم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة". هذا يشير إلى أن المعارضة أو عدم اليقين بشأن هذا الجانب من الرقمنة محدودة للغاية.

س17-تقلل الرقمنة من الاعتماد على العلاقات الشخصية لإنجاز المعاملات

الجدول رقم 21: يوضح تقلل الرقمنة من الاعتماد على العلاقات الشخصية لإنجاز المعاملات

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
08	20	27	67,5	00	00	05	12,5	00	40	100	

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي تقلل الرقمنة من الاعتماد على العلاقات الشخصية لإنجاز المعاملات نلاحظ أن وافق 27 مشاركًا (67.5%) على أن الرقمنة تُقلل من الاعتماد على العلاقات الشخصية، بينما أبدى 8 مشاركين آخرين (20%) موافقة شديدة، هذا يعني أن 87.5% من المشاركين يرون أن الرقمنة تعزز الشفافية وتقلل الحاجة إلى "الواسطة" في إنجاز المعاملات، لم يسجل أي مشارك "محايدًا" و "غير موافق بشدة"، مما يُشير إلى وضوح الرأي بين الغالبية العظمى من المشاركين حول هذا الجانب، وأعرب 5 مشاركين فقط (12.5%) عن عدم موافقتهم، هذه النسبة تُشكل أقلية، وتبرز النظرة الإيجابية العامة لدور الرقمنة في إضفاء الطابع الرسمي على الخدمات.

س18-تحسن الرقمنة من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين

الجدول رقم 22: يوضح تحسن الرقمنة من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
45	18	45	18	7,5	03	2,5	01	00	00	40	100
تحسن الرقمنة من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين											

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي يوضح تحسن الرقمنة من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين نلاحظ أن أبدى 18 مشاركاً بنسبة 45% موافقة شديدة على أن الرقمنة تحسن جودة الخدمات، ووافق 18 مشاركاً آخر (بنسبة 45%) على هذا الطرح، هذا يعني أن 90% من إجمالي المشاركين (36 شخصاً) يعتقدون أن الرقمنة لها تأثير إيجابي مباشر على جودة الخدمات، اختار 3 مشاركين فقط (بنسبة 7.5%) خيار "محايد"، بينما عبر مشارك واحد فقط (بنسبة 2.5%) عن "عدم موافقته". ولم يسجل أي مشارك "عدم موافقة شديدة"، هذه الأرقام المنخفضة تشير إلى أن الشكوك أو النظرات السلبية تجاه تأثير الرقمنة على جودة الخدمات ليست سائدة على الإطلاق بين المجموعة التي تم استطلاعها.

س19 - تساعد الأنظمة الرقمية في تتبع ومحاسبة المسؤولين عن تأخير المعاملات
الجدول رقم 23: يوضح تساعد الأنظمة الرقمية في تتبع ومحاسبة المسؤولين عن تأخير المعاملات

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
32,5	13	42,5	17	12,5	05	12,5	05	00	00	100	40

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي تساعد الأنظمة الرقمية في تتبع ومحاسبة المسؤولين عن تأخير المعاملات نلاحظ أن أبدى 13 مشاركا (32.5%) موافقة شديدة على أن الأنظمة الرقمية تمكن من تتبع ومحاسبة المسؤولين، بالإضافة إلى ذلك، وافق 17 مشاركا آخر (42.5%) على هذا الطرح، هذا يعني أن 75% من إجمالي المشاركين (30 شخصا) يعتقدون أن الأنظمة الرقمية تساهم في زيادة الشفافية والمساءلة فيما يتعلق بتأخير المعاملات، اختارت كل من فئتي "محايد" و "غير موافق" 5 مشاركين 12.5% لكل منهما، هذا يشير إلى أن هناك مجموعة من المشاركين ليست متأكدة تمامًا من فعالية الأنظمة الرقمية في هذا الجانب، أو قد ترى بعض التحديات في تطبيقها، بينما لا تتفق مجموعة أخرى على هذا الدور، لم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة"، مما يظهر أن النظرة السلبية القاطعة تجاه هذا الجانب من الرقمنة ليست موجودة بين المستجيبين.

س20 -تزايد الرقمنة من ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة

الجدول رقم 24: يوضح تزايد الرقمنة من ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
22,5	09	60	24	7,5	03	10	04	00	00	40	100
تزايد الرقمنة من ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة											

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي تزايد الرقمنة من ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة نلاحظ أن أبدى 9 مشاركين بنسبة 22.5% موافقة شديدة على أن الرقمنة تزايد من ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة، بالإضافة إلى ذلك، وافق 24 مشاركا آخر (بنسبة 60%) على هذا الطرح. هذا يعني أن 82.5% من إجمالي المشاركين (33 شخصا) يرون أن الرقمنة لها دور إيجابي في بناء الثقة بين المواطنين ومؤسسات الدولة، اختارت فئة "محايد 3" مشاركين (بنسبة 7.5%)، مما يشير إلى أنهم قد لا يرون تأثيرا واضحا أو أنهم مترددون، بينما عبر 4 مشاركين (بنسبة 10%) عن "عدم موافقتهم"، لم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة"، مما يدل على أن الرفض القاطع لهذا التأثير ليس موجودا في العينة.

المحور الرابع: تساهم الرقمنة في تحسين التواصل مع المواطنين ببلدية الأغواط

س21-تسهيل المنصات الرقمية التواصل المباشر مع موظفي البلدية

الجدول رقم 25: يوضح تسهيل المنصات الرقمية التواصل المباشر مع موظفي البلدية

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%		%		%		%		%		%	
07	17,5	24	60	04	10	05	12,5	00	00	40	100
تسهيل المنصات الرقمية التواصل المباشر مع موظفي البلدية											

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي تساهم الرقمنة في تحسين التواصل مع المواطنين ببلدية الأغواط نلاحظ أن أبدى 7 مشاركين (17.5%) موافقة شديدة على أن المنصات الرقمية تسهل التواصل المباشر، وافق 24 مشاركا آخر (60%) على هذا الطرح، هذا يعني أن 77.5% من إجمالي المشاركين (31 شخصا) يرون أن المنصات الرقمية لها دور إيجابي في تبسيط التواصل مع موظفي البلدية، اختارت فئة "محايد 4" مشاركين (10%)، مما قد يشير إلى عدم وجود تجربة كافية أو رؤية واضحة لديهم حول هذا الجانب، بينما عبر 5 مشاركين (12.5%) عن "عدم موافقتهم"، لم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة"، مما يدل على أن الرفض القاطع لهذا التأثير ليس موجودًا في العينة.

س22-توفر الخدمات الرقمية قنوات متعددة للتواصل (موقع، تطبيق، رسائل

الجدول رقم 26: يوضح توفر الخدمات الرقمية قنوات متعددة للتواصل (موقع، تطبيق، رسائل

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%		%		%		%		%		%	
07	17,5	24	60	04	10	05	12,5	00	00	40	100
توفر الخدمات الرقمية قنوات متعددة للتواصل (موقع، تطبيق، رسائل											

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي توفر الخدمات الرقمية قنوات متعددة للتواصل (موقع، تطبيق، رسائل) نلاحظ أن أبدى 7 مشاركين بنسبة 17.5% موافقة شديدة على أن الخدمات الرقمية توفر قنوات تواصل متعددة، ووافق 24 مشاركاً آخر (بنسبة 60%) على هذا الطرح، هذا يعني أن 77.5% من إجمالي المشاركين (31 شخصاً) يرون أن الخدمات الرقمية تتيح خيارات تواصل متنوعة، اختارت فئة "محايد 4" مشاركين (10%)، مما قد يشير إلى عدم معرفتهم أو عدم استخدامهم لهذه القنوات، بينما عبر 5 مشاركين (12.5%) عن "عدم موافقتهم"، مما قد يعكس تجاربهم الشخصية في عدم توفر قنوات تواصل كافية أو فعالة، ولم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة"، مما يدل على أن الرفض القاطع لهذا الجانب ليس موجوداً في العينة.

س23-تساعد الرقمنة في الحصول على الردود والإجابات بسرعة أكبر

الجدول رقم 27: يوضح تساعد الرقمنة في الحصول على الردود والإجابات بسرعة أكبر

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%		%		%		%		%		%	
12	30	26	65	07	17,5	05	12,5	00	00	40	100
تساعد الرقمنة في الحصول على الردود والإجابات بسرعة أكبر											

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي تساعد الرقمنة في الحصول على الردود والإجابات بسرعة أكبر نلاحظ أن أبدى 12 مشاركًا (30%) موافقة شديدة على أن الرقمنة تُسرّع الحصول على الردود والإجابات، ووافق 26 مشاركًا آخر (65%) على هذا الطرح، وهذا يعني أن 95% من إجمالي المشاركين (38 شخصًا) يعتقدون أن الرقمنة لها دور إيجابي في تسريع عمليات الحصول على المعلومات والردود، اختارت فئة "محايد" 7 مشاركين (17.5%)، مما قد يشير إلى تجارب متباينة أو عدم يقين حول هذا الجانب، بينما عبر 5 مشاركين (12.5%) عن "عدم موافقتهم"، لم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة"، مما يدل على أن الرفض القاطع لهذا التأثير ليس موجودًا في العينة.

س24-تمكن الأنظمة الرقمية من تقديم الشكاوى والاقتراحات بسهولة

الجدول رقم 28: يوضح تمكن الأنظمة الرقمية من تقديم الشكاوى والاقتراحات بسهولة

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%		%		%		%		%		%	
08	20	19	47,5	06	15	07	17,5	00	00	40	100
تمكن الأنظمة الرقمية من تقديم الشكاوى والاقتراحات بسهولة											

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي تمكن الأنظمة الرقمية من تقديم الشكاوى والاقتراحات بسهولة نلاحظ أن أبدى 8 مشاركين (20%) موافقة شديدة على أن الأنظمة الرقمية تُمكن من ذلك بسهولة، ووافق 19 مشاركًا آخر (47.5%) على هذا الطرح، هذا يعني أن 67.5% من إجمالي المشاركين (27 شخصًا) يرون أن الأنظمة الرقمية تُسهل عملية تقديم الشكاوى والاقتراحات، اختارت فئة "محايد 6" مشاركين (15%)، مما قد يشير إلى عدم وجود تجربة كافية لديهم في استخدام هذه الأنظمة أو تردد في تقييم مدى سهولتها، بينما عبر 7 مشاركين (17.5%) عن "عدم موافقتهم". هذه النسبة، وإن كانت أقلية، تُشير إلى أن هناك تحديات قد تواجه البعض في استخدام الأنظمة الرقمية لتقديم الشكاوى والاقتراحات، أو قد يجدونها غير فعالة بما يكفي، لم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة".

س25-تساهم الرقمنة في إعلام المواطنين بالخدمات الجديدة والتحديثات

الجدول رقم 29: يوضح تساهم الرقمنة في إعلام المواطنين بالخدمات الجديدة والتحديثات

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
08	20	24	60	05	12,5	03	7,5	00	00	40	100

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي تساهم الرقمنة في إعلام المواطنين بالخدمات الجديدة والتحديثات نلاحظ أن أبدى 8 مشاركين (20%) موافقة شديدة على أن الرقمنة تُساعد في إعلام المواطنين، ووافق 24 مشاركا آخر (60%)، هذا يعني أن 80% من إجمالي المشاركين (32 شخصا) يعتقدون أن الرقمنة لها دور إيجابي وفعال في إبلاغ المواطنين بالخدمات الجديدة والتحديثات، اختارت فئة محايد 5 مشاركين تشكل 12.5% من الإجمالي، بينما عبر 3 مشاركين (7.5%) عن "عدم موافقتهم"، لم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة". هذه الأرقام المنخفضة تشير إلى أن الشكوك أو النظرات السلبية تجاه هذا الجانب من الرقمنة ليست سائدة.

س26-تقلل الحاجة للحضور الشخصي للاستفسار عن المعاملات

الجدول رقم 30: يوضح تقلل الحاجة للحضور الشخصي للاستفسار عن المعاملات

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%		%		%		%		%		%	
10	25	26	65	05	12,5	02	05	02	40	100	
تقلل الحاجة للحضور الشخصي للاستفسار عن المعاملات											

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي تقلل الحاجة للحضور الشخصي للاستفسار عن المعاملات نلاحظ أن أبدى (10 مشاركين) بنسبة 25 (%) موافقة شديدة على أن الرقمنة تُقلل الحاجة للحضور الشخصي، ووافق 26 مشاركاً آخر (بنسبة 65%) على هذا الطرح، هذا يعني أن 90% من إجمالي المشاركين (36 شخصاً) يعتقدون أن الرقمنة تُساهم بشكل فعال في توفير الوقت والجهد بتقليل الحاجة للحضور الفعلي. وفئة "محايد 5" مشاركين (بنسبة 12.5%)، مما قد يشير إلى عدم تجربتهم الكاملة للخدمات الرقمية أو اعتقادهم بأن الحضور الشخصي لا يزال ضرورياً في بعض الحالات، بينما عبر 2 مشارك (بنسبة 5%) عن "عدم موافقتهم"، وعبر 2 مشارك آخر (بنسبة 5%) عن "عدم موافقة شديدة". تشكل هاتان الفئتان معا 10% من العينة، مما يُشير إلى وجود بعض التحديات أو التفضيلات للحضور الشخصي لدى هذه الفئة.

س27-توفر المنصات الرقمية خدمات الدعم الفني والمساعدة للمواطنين

الجدول رقم 31: يوضح توفر المنصات الرقمية خدمات الدعم الفني والمساعدة للمواطنين

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
25	62,5	09	22,5	02	05	03	7,5	01	2,5	40	100
توفر المنصات الرقمية خدمات الدعم الفني والمساعدة للمواطنين											

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي توفر المنصات الرقمية خدمات الدعم الفني والمساعدة للمواطنين نلاحظ أن أبدى 25 مشاركاً بنسبة 62.5%، موافقة شديدة على أن المنصات الرقمية توفر الدعم الفني والمساعدة، ووافق 9 مشاركين آخرين (بنسبة 22.5%) على هذا الطرح، هذا يعني أن 85% من إجمالي المشاركين (34 شخصاً) يعتقدون أن الخدمات الرقمية تتضمن قنوات للدعم والمساعدة، وفئة "محايد" مشاركين اثنين بنسبة 5%، بينما عبر 3 مشاركين (بنسبة 7.5%) عن "عدم موافقتهم"، وعبر مشارك واحد (بنسبة 2.5%) عن "عدم موافقة شديدة"، تشكل هذه الفئات مجتمعة 15% من العينة، مما يُشير إلى وجود نسبة صغيرة لم تُلمس هذه الخدمات أو لديها تحفظات حول فعاليتها.

س28-تساعد الرقمنة في توفير المعلومات باللغات المحلية والوطنية

الجدول رقم 32: يوضح تساعد الرقمنة في توفير المعلومات باللغات المحلية والوطنية

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%		%		%		%		%		%	
10	25	25	62,5	02	05	03	7,5	00	00	40	100
تساعد الرقمنة في توفير المعلومات باللغات المحلية والوطنية											

مصدر: من الطالين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي تساعد الرقمنة في توفير المعلومات باللغات المحلية والوطنية نلاحظ أنأبدى 10مشاركين بنسبة 25%، موافقة شديدة على أن الرقمنة تُساعد في توفير المعلومات بلغات متعددة، ووافق 25مشاركا آخر (بنسبة 62.5%) على هذا الطرح، هذا يعني أن 87.5%من إجمالي المشاركين (35 شخصا) يعتقدون أن الرقمنة لها دور إيجابي في جعل المعلومات متاحة بلغات متنوعة، وفئة "محايد" مشاركين اثنين بنسبة 5%، بينما عبر 3مشاركين (بنسبة 7.5%) عن "عدم موافقتهم"، لم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة"، مما يدل على أن الرفض القاطع لهذا الجانب من الرقمنة ليس موجودًا بين المستجيبين.

س29-تمكن الأنظمة الرقمية من الحصول على تغذية راجعة من المواطنين حول الخدمات
الجدول رقم 33: تمكن الأنظمة الرقمية من الحصول على تغذية راجعة من المواطنين حول
الخدمات

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
08	20	21	52,5	08	20	03	7,5	00	00	40	100
تمكن الأنظمة الرقمية من الحصول على تغذية راجعة من المواطنين حول الخدمات											

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي تمكن الأنظمة الرقمية من الحصول على تغذية راجعة من المواطنين حول
الخدمات نلاحظ أن أبدى 8 مشاركين (20%) موافقة شديدة على أن الأنظمة الرقمية تُمكن من
جمع التغذية الراجعة، وافق 21 مشاركا آخر (52.5%) على هذا الطرح، هذا يعني أن 72.5%
من إجمالي المشاركين (29 شخصا) يعتقدون أن الرقمنة تُساهم في الحصول على آراء المواطنين حول
الخدمات، وفئة "محايد" 8 "مشاركين (20%)، مما قد يُشير إلى أنهم غير متأكدين من فعالية آليات
التغذية الراجعة الرقمية أو أنهم لم يستخدموها بالقدر الكافي، بينما عبر 3 مشاركين (7.5%) عن
"عدم موافقتهم"، لم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة"، مما يدل على عدم وجود رفض قاطع.

س30-تحسن الرقمنة من مستوى الرضا العام للمواطنين عن خدمات البلدية

الجدول رقم 34: يوضح تحسن الرقمنة من مستوى الرضا العام للمواطنين عن خدمات البلدية

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المجموع	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%		%		%		%		%		%	
11	27,5	17	42,5	05	12,5	04	10	03	7,5	40	100
تحسن الرقمنة من مستوى الرضا العام للمواطنين عن خدمات البلدية											

مصدر: من الطالبين

التفسير والمناقشة:

من الجدول السابق الذي تحسن الرقمنة من مستوى الرضا العام للمواطنين عن خدمات البلدية نلاحظ أن أبدى 11 مشاركًا (27.5%) موافقة شديدة على أن الرقمنة تحسن الرضا، ووافق 17 مشاركًا آخر (42.5%) على هذا الطرح، هذا يعني أن 70% من إجمالي المشاركين (28 شخصًا) يرون أن الرقمنة لها تأثير إيجابي على رضا المواطنين عن خدمات البلدية، وفئة "محايد 5" مشاركين (12.5%)، مما قد يشير إلى أنهم لم يلمسوا تحسنًا واضحًا في الرضا، أو أن لديهم آراء مختلطة، بينما عبر 4 مشاركين (10%) عن "عدم موافقتهم"، وعبر 3 مشاركين (7.5%) عن "عدم موافقة شديدة"، وتشكل هاتان الفئتان معًا 17.5% من العينة، مما يُشير إلى وجود بعض المواطنين غير الراضين أو الذين يرون أن الرقمنة لم تحسن مستوى رضاهم.

المطلب الثاني: تحليل مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات الدراسة

الفرع الأول: تفسير نتائج البيانات الشخصية

-ان هذا التوزيع تمثيلاً جيداً لكل من الذكور والإناث داخل العينة. هذا يعني أن وجهات نظر وتجارب كلا الجنسين قد تم أخذها في الاعتبار في جمع البيانات، مما يثري الدراسة ويزيد من شموليتها. ان هذا التوزيع المتوازن إلى تصميم جيد للعينة يهدف إلى الحصول على رؤى شاملة وغير متحيزة فيما يتعلق بمتغير الجنس.

-بشكل عام، تدل هذه النتائج على أن العينة تميل إلى التركيز على الأفراد البالغين في منتصف العمر والذين من المحتمل أن يكونوا في أوج حياتهم المهنية.

-تفسير هذه النتائج هو أن الدراسة قد استهدفت أو جذبت أفراداً ذوي مستويات تعليمية عالية، مما قد يؤثر على عمق وجودة الاستجابات المقدمة، حيث يميل الأفراد ذوو التعليم العالي إلى التحليل والتفكير النقدي بشكل أكبر.

-يؤكد أن العينة تتكون بشكل كبير من أفراد ذوي خبرة مهنية عميقة ومستقرة. هذا الأمر بالغ الأهمية لأن الأفراد ذوي الخبرة الطويلة غالباً ما يكون لديهم فهم أعمق للقضايا المتعلقة بمجال عملهم، وقد تكون آراؤهم وسلوكياتهم أكثر رسوخاً. هذا التركيز على الخبرة يوحي بأن الدراسة تهدف إلى استكشاف ظواهر أو مشكلات تتطلب منظوراً عملياً ومبنياً على سنوات من الممارسة.

الفرع الثاني: تساهم الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية ببلدية الأغواط

من خلال المحور الثاني نستنتج أن:

-الأنظمة الرقمية تقلل بشكل كبير من الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات، سواء للمواطنين أو للموظفين، وذلك عبر أتمتة الخطوات التي كانت تتطلب سابقاً تدخلاً يدوياً أو ورقياً.

-التحول الرقمي يعني الاستغناء عن كميات هائلة من الوثائق الورقية، مما يقلل من تكاليف الطباعة والتخزين، ويساهم في الحفاظ على البيئة. كما يقلل من مخاطر فقدان المستندات أو تلفها.

-الأنظمة الرقمية توفر تتبعاً واضحاً لجميع مراحل الإجراءات، مما يزيد من الشفافية ويقلل من فرص الفساد أو التأخير غير المبرر. يمكن للمواطنين تتبع طلباتهم بسهولة، ويعرف الموظفون المسؤوليات الملقاة على عاتقهم.

- تتيح الرقمنة للمواطنين الوصول إلى الخدمات الإدارية عبر الإنترنت من أي مكان وفي أي وقت، دون الحاجة للتنقل إلى مقر البلدية، مما يوفر عليهم الوقت والجهد.
- المعالجة الرقمية للبيانات تقلل من الأخطاء البشرية التي قد تحدث في الإجراءات اليدوية، مما يؤدي إلى دقة أعلى في المعلومات والقرارات الإدارية.
- كل هذه العوامل مجتمعة تؤدي إلى تحسين شامل في تجربة المواطنين والمتعاملين مع بلدية الأغواط، حيث تصبح الخدمات أكثر سهولة، سرعة، وكفاءة.

الفرع الثالث: تساهم الرقمنة في زيادة الشفافية والكفاءة ببلدية الأغواط

من خلال المحور الثالث نستنتج أن:

- توفر المنصات الرقمية وخدمات الحكومة الإلكترونية قنوات للمواطنين للوصول إلى المعلومات المتعلقة بالإجراءات، والوثائق المطلوبة، والرسوم، واللوائح، مما يقلل من الغموض ويزيد من وضوح العمليات الإدارية.
- تتيح الأنظمة الرقمية للمواطنين والموظفين تتبع حالة المعاملات والطلبات خطوة بخطوة. هذا التتبع يقلل من الحاجة إلى الاستفسارات المتكررة، ويكشف عن أي تأخيرات أو عقبات، مما يساهم في مساءلة الجهات المعنية.
- بفضل التسجيل الرقمي لكل خطوة وتوثيقها، يصبح من الصعب التلاعب بالإجراءات أو إخفاء أي تجاوزات. البيانات المتاحة رقميًا تكون أكثر صعوبة في التلاعب بها من السجلات الورقية، مما يعزز النزاهة.
- تمكّن الرقمنة البلدية من نشر القرارات، والميزانيات، والمناقصات، والخدمات المتاحة للجمهور بشكل أسرع وأوسع، مما يعزز مبادئ الحوكمة المفتوحة.
- تقوم الرقمنة بأتمتة العديد من المهام الروتينية والمتكررة، مثل إدخال البيانات، وتوجيه الطلبات، وإصدار التنبيهات. هذا يحرر الموظفين للتركيز على مهام أكثر تعقيدًا وتتطلب حكمًا بشريًا.
- تتيح الأنظمة الرقمية جمع وتحليل البيانات المتعلقة بسير العمل، مما يساعد الإدارة على تحديد الاختناقات، وتحسين تخصيص الموارد البشرية والمالية، واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.
- تقليل الاعتماد على الإجراءات اليدوية والورقية يسرع من وتيرة إنجاز المعاملات بشكل كبير، مما يقلل من أوقات الانتظار للمواطنين ويزيد من إنتاجية الموظفين.

-الأمثلة تقلل من فرص حدوث الأخطاء الناتجة عن التدخل البشري في إدخال البيانات أو معالجتها، مما يؤدي إلى نتائج أكثر دقة وموثوقية.

-تسمح الرقمنة بربط الأنظمة وقواعد البيانات المختلفة داخل البلدية، وبينها وبين الجهات الحكومية الأخرى (إن أمكن)، مما يسهل تبادل المعلومات ويعزز التنسيق ويزيل الازدواجية في العمل.

الفرع الرابع: تساهم الرقمنة في تحسين التواصل مع المواطنين ببلدية الأغواط

من خلال المحور الرابع، نستنتج أن الرقمنة تساهم بشكل كبير ومباشر في تحسين قنوات التواصل بين بلدية الأغواط والمواطنين. هذا التحسن يتجلى في عدة جوانب رئيسية:

- توفير قنوات اتصال متعددة ومتاحة على مدار الساعة: لم يعد التواصل مقتصرًا على الزيارات الشخصية أو المكالمات الهاتفية خلال ساعات العمل الرسمية. الرقمنة تتيح توفير بوابات إلكترونية، منصات تواصل اجتماعي، تطبيقات هاتف ذكية، وأنظمة رسائل نصية/بريد إلكتروني، مما يتيح للمواطنين التواصل وتقديم الاستفسارات والشكاوى ومتابعة الطلبات في أي وقت ومن أي مكان.

- سرعة الاستجابة وفعالية التفاعل: تسمح الأنظمة الرقمية بتلقي وتوجيه الاستفسارات والشكاوى إلى القسم المعني بسرعة أكبر. كما يمكن إعداد ردود آلية للأسئلة الشائعة، وتوفير معلومات محدثة بشكل فوري، مما يقلل من أوقات الانتظار ويجعل عملية التفاعل أكثر كفاءة.

- تعزيز الشفافية في التواصل: توفر المنصات الرقمية سجلًا واضحًا للتفاعلات بين البلدية والمواطنين، مما يزيد من الشفافية ويقلل من الغموض. يمكن للمواطن تتبع حالة طلبه أو شكواه، ويتلقى إشعارات حول التقدم المحرز.

- جمع الملاحظات والشكاوى بفاعلية: تسهل الأدوات الرقمية على المواطنين تقديم ملاحظاتهم وشكاوهم بشكل منظم ومبوب. هذا يساعد البلدية على تجميع البيانات، وتحليل المشكلات الشائعة، وتحديد مجالات التحسين في الخدمات المقدمة.

- نشر المعلومات والتوعية بشكل أوسع وأسرع: تستطيع البلدية استخدام القنوات الرقمية لنشر الإعلانات، والتنبيهات، والأخبار، والخدمات الجديدة، والحملات التوعوية بشكل فوري ووصول أوسع شريحة من المواطنين. هذا يضمن أن يكون المواطنون على اطلاع دائم بما يحدث في بلديتهم.
- بناء الثقة بين البلدية والمواطنين: عندما يشعر المواطن بأن صوته مسموع، وأن شكواه تُعالج بكفاءة، وأن المعلومات متاحة له بسهولة، فإن ذلك يعزز من ثقته في الإدارة المحلية وقدرتها على تلبية احتياجاته.

الجدول رقم 35: يوضح أسئلة المقابلة للأحد مسؤولي البلدية (متصرف)

الأسئلة والأجوبة	هدف المعلومة
س1: ماذا تعني لك الرقمنة في سياق العمل البلدي؟ ج1: تقييم فهم المترشح للمفهوم وأهميته بالنسبة للبلدية.	معنى الرقمنة
س2: لماذا تعتبر الرقمنة مهمة للبلدية وللمواطن على حد سواء؟ ج2: معرفة قدرة المترشح على ربط الرقمنة بالفوائد المباشرة (تحسين الخدمات، الشفافية، إلخ).	أهمية الرقمنة
س3: ما هي أبرز التحديات التي قد تواجه البلدية عند تطبيق الرقمنة؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟ ج3: تقييم الوعي بالمشكلات المحتملة (مقاومة التغيير، نقص الموارد، الأمن السيبراني) وقدرة المترشح على تقديم حلول	التحديات والصعوبات لتطبيق الرقمنة

المطلب الثالث: الاستنتاج العام العامة

- تساهم الرقمنة في تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة حديثة وأكثر فعالية، وهو ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة وتسهيل حياة المواطنين في بلدية الأغواط.
- الرقمنة في بلدية الأغواط ليست مجرد تحديث تقني، بل هي تحول استراتيجي يعمق الشفافية الإدارية ويحسن بشكل ملموس من كفاءة العمليات، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ويعزز ثقتهم في الإدارة المحلية.
- الرقمنة في بلدية الأغواط تعمل على تحويل التواصل من عملية أحادية الاتجاه أو محدودة، إلى عملية ديناميكية، شاملة، وفعالة، تُسهم في تمكين المواطن وتعزيز مشاركته في الشأن المحلي.
- تعد الرقمنة في بلدية الأغواط أكثر من مجرد تحديث تقني؛ إنها تحول استراتيجي شامل يهدف إلى إحداث نقلة نوعية في جودة الخدمات الإدارية، وتعزيز العلاقة بين البلدية والمواطنين. هذا التحول ينعكس إيجاباً على محاور رئيسية: تبسيط الإجراءات، تعميق الشفافية والكفاءة، وتحسين التواصل.
- تسهم الرقمنة بشكل فعال في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل بلدية الأغواط. هذا التبسيط يتحقق عبر أتمتة العديد من العمليات التي كانت تتم يدوياً أو ورقياً، مما يؤدي إلى:
- تقليل الوقت اللازم لإنجاز الخدمات، سواء للمواطنين أو الموظفين.
- الاستغناء عن الوثائق المطبوعة، مما يوفر التكاليف ويقلل من مخاطر فقدان المستندات.
- إتاحة إنجاز المعاملات عبر الإنترنت دون الحاجة للحضور الشخصي، مما يوفر الجهد والوقت على المواطنين.
- هذا التبسيط يحول الإدارة التقليدية إلى إدارة حديثة وأكثر فعالية، وينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة ويسهل حياة المواطنين.
- الرقمنة ليست مجرد أداة لتبسيط العمليات، بل هي محفز أساسي لزيادة الشفافية والكفاءة في بلدية الأغواط.
- زيادة الشفافية من خلال توفير إمكانية تتبع المعاملات والوصول إلى المعلومات بسهولة، مما يحد من الغموض ويقلل من فرص الفساد. كل خطوة يتم تسجيلها رقمياً، مما يعزز النزاهة والمساءلة.
- عبر أتمتة المهام الروتينية وتقليل الأخطاء البشرية، مما يتيح للموظفين التركيز على مهام أكثر أهمية ويحسن من إدارة الموارد. النتائج تكون أكثر دقة وموثوقة.

هذا التحول الاستراتيجي يعمق الشفافية الإدارية ويحسن بشكل ملموس من كفاءة العمليات، مما يعزز ثقة المواطنين في الإدارة المحلية.

-تعمل الرقمنة على تحويل طبيعة التواصل بين بلدية الأغواط والمواطنين، من عملية أحادية الاتجاه أو محدودة، إلى عملية ديناميكية، شاملة، وفعالة.

-توفير منصات رقمية تمكن المواطنين من التواصل وتقديم الاستفسارات والشكاوى في أي وقت ومن أي مكان.

-تحسين سرعة معالجة الاستفسارات وتقديم الردود، مع إشعارات فورية حول تقدم الطلبات.

-تسهيل جمع الملاحظات والشكاوى، ونشر المعلومات والتوعية بشكل أوسع وأسرع.

هذا التحول يساهم في تمكين المواطن وتعزيز مشاركته في الشأن المحلي، ويخلق علاقة أقوى وأكثر تفاعلية بين البلدية وسكانها.

ان الرقمنة في بلدية الأغواط هي استثمار في المستقبل؛ فهي لا تقتصر على تحسين الجوانب التقنية فحسب، بل تمتد لتحدث تغييراً جوهرياً في طريقة عمل الإدارة، وكيفية تفاعلها مع المواطنين، مما يؤدي إلى بلدية أكثر فعالية، شفافية، وقرباً من احتياجات مجتمع الأغواط.

خاتمة

ما يمكن أن نستخلصه من خلال دراستنا هو لا بد من تبني نهج شامل ومتكامل للتحول الرقمي في بلدية الأغواط، وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

-من الضروري الاستمرار في رقمنة الإجراءات الإدارية بشكل مكثف لتقليل البيروقراطية، تسريع المعاملات، وتقليل الأعباء الورقية. هذا يتطلب استثمارًا مستمرًا في البنية التحتية التكنولوجية وتطوير الأنظمة.

-العمل على ترسيخ الشفافية الكاملة والكفاءة العالية كقيمتين أساسيتين في العمل البلدي، وذلك من خلال إتاحة المعلومات بشكل أكبر، وتوفير آليات تتبع واضحة للمعاملات، وتبني المساءلة الرقمية.

-تطوير قنوات تواصل رقمي فعالة وديناميكية تضمن مشاركة المواطنين، وصولهم السهل للمعلومات، وتمكنهم من تقديم الملاحظات والشكاوى بفاعلية، بما يعزز ثقتهم ويسهم في تحسين الخدمات.

-لا يمكن للرقمنة أن تحقق أهدافها دون تأهيل وتدريب الكوادر البشرية في البلدية. يجب تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الرقمية الجديدة بكفاءة، وفهم أهمية التحول الرقمي.

-التحول الرقمي ليس حدثًا لمرة واحدة، بل هو عملية مستمرة تتطلب التقييم الدوري والتحديث المستمر للأنظمة والخدمات لمواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية الاحتياجات المتغيرة للمواطنين.

باختصار، الدراسة تؤكد أن مستقبل بلدية الأغواط في تقديم خدماتها وتفاعلها مع مواطنيها يكمن في الالتزام الراسخ بالتحول الرقمي الشامل كاستراتيجية عمل، لا كمجرد خيار تكميلي.

التوصيات:

-البدء برقمنة الخدمات الأكثر طلبًا والأكثر تعقيدًا لضمان أكبر أثر إيجابي على المواطنين وتقليل الضغط على الموظفين. يمكن أن يشمل ذلك خدمات الحالة المدنية، رخص البناء، وشهادات التعمير.

-تطوير بوابة إلكترونية شاملة تجمع كل الخدمات البلدية في مكان واحد، مع واجهة سهلة الاستخدام تتيح للمواطنين تقديم الطلبات، تتبعها، واستلام الردود إلكترونيًا.

-تطبيق أنظمة لأتمتة سير العمل الداخلي لضمان انتقال المعاملات بين الأقسام بسلاسة وسرعة، وتقليل التدخل البشري غير الضروري.

-إتاحة البيانات غير الحساسة للجمهور (مثل الميزانيات، المناقصات، المشاريع الجارية) عبر المنصة الإلكترونية، بما يعزز الشفافية ويسهل على المواطنين مراقبة أداء البلدية.

- توفير نظام يسمح للمواطنين بتتبع حالة طلباتهم خطوة بخطوة في الوقت الفعلي، مع إشعارات آلية عند كل تحديث، لزيادة الوضوح وتقليل الحاجة إلى المراجعات الشخصية.
- إنشاء نظام فعال لتقديم الشكاوى والمقترحات إلكترونياً، مع ضمان الشفافية في معالجتها والرد عليها خلال فترة زمنية محددة.
- الاستثمار في بنية تحتية قوية وموثوقة للإنترنت والشبكات الداخلية والخوادم، لضمان استمرارية الخدمات الرقمية وسرعتها.
- تطبيق أقوى معايير أمن المعلومات لحماية بيانات المواطنين والبلدية من الاختراقات وسوء الاستخدام، وبناء الثقة في الأنظمة الرقمية.
- وضع خطط وإجراءات فعالة للنسخ الاحتياطي المنتظم للبيانات وللتعافي من الكوارث، لضمان استمرارية الأعمال في أي ظرف.
- توفير تدريب مستمر ومكثف لموظفي البلدية على استخدام الأنظمة الرقمية الجديدة، وتعزيز مهاراتهم في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة. يجب أن يشمل التدريب الجوانب التقنية والإدارية وأهمية خدمة المتعاملين.
- إطلاق حملات توعية مكثفة للمواطنين حول كيفية استخدام الخدمات الرقمية الجديدة وفوائدها، وتقديم الدعم الفني اللازم لمساعدتهم على الانتقال إلى البيئة الرقمية.
- خلق بيئة تشجع الموظفين على الابتكار واقتراح حلول رقمية جديدة، وتبادل الخبرات مع بلديات أخرى رائدة في مجال التحول الرقمي.
- مراجعة وتحديث الإطار القانوني والتنظيمي لدعم التحول الرقمي، وضمان الاعتراف القانوني بالوثائق والمعاملات الإلكترونية.
- وضع معايير واضحة لجودة الخدمات الرقمية ومؤشرات أداء رئيسية لتقييم مدى فعاليتها ورضا المستخدمين عنها.
- بتطبيق هذه التوصيات، يمكن لبلدية الأغواط أن تحقق قفزة نوعية في أدائها الإداري والخدمي، وتصبح نموذجاً يحتذى به في مجال الحوكمة الرقمية، مما ينعكس إيجاباً على رفاهية المواطنين وتنمية المجتمع المحلي.

قائمة المصادر

والمراجع

1. أحمد علي، المكتبة الرقمية الأسس والمفاهيم والتحديات التي تواجه المكتبات الرقمية العربية، مجلة دمشق، العدد الأول الثاني، 2011.
2. السالمي علاء عبد الرازق، السليطي خالد إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، (ب.س.ن)،
3. المنجد في اللغة والأعلام، الطبعة الخامسة عشر، دار المشرق ش م م، بيروت، 1987.
4. بجتي إبراهيم، شعوبي محمد فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة، مجلة الباحث، العدد 07، ورقلة، 2010.
5. حفطاري سمير سهى الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفاعلية التنظيمية، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 12، الجزائر، 2016.
6. فريدة شتان، ومصطفى هجرسي، المعجم التربوي، المركز التربوي للوثائق التربوية، الجزائر، 2009.
7. مشفرة بنت خليل الله الختمي، مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات، مجلة ريس (Rist)، المجلد 19، العدد 01، 2010.
8. مهري سوهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2016.
9. هاجر خلافة - انتصار عربوات، مكانة التعليم الرقمي في تحديث أنظمة التعليم المباشر في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة السياسة العالمية، المجلد 07، العدد الخاص 01، الجزائر، 2023.
10. هيثم المصدر وعبد الفتاح نصر الله، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، 2020.
11. -Jaques cherallier, le service public 1 er édition 1971, press universitaire de France,
12. -Marie France l'hériveau pour quoi des entreprises public ? press -universitaire de france, 1 er édition 1972

13. -أحمد سليم، خصائص الخدمة العامة، على الرابط الإلكتروني: اطلع عليه بتاريخ 12/03/2025 على الساعة 12:04 www.unpan1un.org
14. -أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات ام خارجها المملكة المتحدة: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009.
15. -أحمد ملين مراكشي، أطروحة دكتوراه، التخصص: علوم التسيير، دور نظام الحوافز في تحسين الأداء للموارد البشرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية، جامعة سعد دحلب بالبليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، البليدة مارس 2012.
16. -آسيا بلخير، انواع الخدمات العمومية، محاضرة أقيمت على طلبة السنة ثانية ماستر علوم سياسية، تخصص حوكمة محلية وتنمية سياسية واقتصادية جامعة قالمة مقياس تسيير، عمومي، يوم 04/03/2025، على الساعة 8:00
17. -الموسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004،
18. ابتوجي سامية، أطر الرقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 / مقال منشور في مجلة المعارف، قيم العلوم القانونية، السنة التاسعة، العدد 18، الجزائر، جوان 2015.
19. -بن لقواس سناء، الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، العدد 03، 2016.
20. -بن يوسف مصطفى ستاك والمعنونة بين دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر 2013-2017 دراسة حالة المدنية المخاطرية لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة.
21. -ثاني عبد الرحمان ادريس المدخل الحديث في الادارة العامة د. ب. ن: الدار الجامعية، 2001،
22. -دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة مقدمة

- لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص نظام المعلومات، 2011،
23. -رشيد سالمى، أسماء، قاسمية ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد: 8، الجزائر، 2017.
24. -ريان بن كحلة مذكرة ماستر علوم الإعلام والاتصال "دور الإدارة الالكترونية في رقمنة السجلات" دراسة ميدانية ب بسكرة (2019/2018)
25. -سلوى تيشات آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزلندا، فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية، أطروحة دكتوراه، شعبة علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس الجزائر 2014-2015.
26. -عاشور عبد الكريم والمعونة ب: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر سنة 2009-2010 لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري قسنطينة
27. -عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في وم أ والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2009-2010.
28. غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 12، جانفي 2016.
29. -فريق بحث الادارة العامة، ملتقى الحكم الراشد في الادارة العامة المدرسة الوطنية للادارة، الجزائر، 2006،
30. -مريزق عدمان التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر: دار جسر لنشر والإشهار ط 1 (2015)،
31. -نور الدين شنوفي المناجنت العمومي، على الرابط الالكتروني: اطلع عليه بتاريخ 02/03/2025 على الساعة 10:30 www.abcche.com

32. -وعنان نورالدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر 2007.
33. -وهيبة حارش، سمير يوسف خوخه متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقتها في الإدارة الجزائرية، مقال في مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 7، العدد الجزائر، 2021.

:

ملاحق



جامعة عمار تليجي الأغواط
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية
تخصص إدارة موارد بشرية



الموضوع الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية ببلدية الأغواط

نحن كباحثين نتشرف بأن نضع بين أيديكم استبيان لمذكرة ماستر في تخصص إدارة موارد بشرية تحت عنوان: الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية ببلدية الأغواط، ولتحقيق الهدف من الدراسة صممنا استبيان مقسم إلى ثلاث محاور وهي كالآتي :

المحور الأول: تساهم الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية ببلدية الأغواط

المحور الثاني: تساهم الرقمنة في زيادة الشفافية والكفاءة ببلدية الأغواط

المحور الثالث: تساهم الرقمنة في تحسين التواصل مع المواطنين ببلدية الاغواط

نأمل بقراءة كل عبارات الاستبيان بتمعن ثم وضع علامة (X) في الخانة التي تكون الإجابة حسب وجهة نظرك نحو ما هو مطروح، مع تأكيد سرية البيانات لكل عامل ولن نستخدم إلا في تحليل إشكالية البحث العلمي .

وتقبلوا مني فائق الاحترام والتقديم وشكرا

البيانات الشخصية

1- الجنس:	☐ ذكر	☐ أنثى
2- السن:	☐ أقل من 25 سنة	☐ من 26 إلى 35 سنة
	☐ من 36 إلى 45 سنة	☐ أكثر من 46 سنة
3- المؤهلات العلمية:	☐ متوسط	☐ ثانوي
	☐ جامعي	☐ دكتوراء
4 - الأقدمية:	☐ أقل من 5 سنوات	☐ من 5 إلى 10 سنوات
	☐ من 15 سنة فأكثر	☐ من 11 إلى 15 سنة

المحور الأول: تبسيط الإجراءات الإدارية

المحور الأول: تساهم الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية ببلدية الأغواط

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تساعد الخدمات الرقمية في تقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية					
2.	يمكن إنجاز معظم المعاملات الإدارية إلكترونياً دون الحاجة للحضور الشخصي					
3.	تقلل الرقمنة من عدد الوثائق الورقية المطلوبة لإنجاز المعاملات					
4.	تساهم الأنظمة الرقمية في توحيد إجراءات تقديم الخدمات					
5.	تقلل الرقمنة من التعقيدات الإدارية والبيروقراطية					
6.	تساعد الخدمات الإلكترونية في تجنب الأخطاء الإدارية					
7.	يمكن متابعة حالة المعاملة إلكترونياً في أي وقت					
8.	تقلل الرقمنة من الحاجة لمراجعة عدة مكاتب لإنجاز معاملة واحدة					
9.	تساعد الأنظمة الرقمية في تسريع إجراءات الموافقات والتصاريح					
10.	تقلل الرقمنة من الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الإدارية					

المحور الثاني: تساهم الرقمنة في زيادة الشفافية والكفاءة ببلدية الأغواط:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	توفر الأنظمة الرقمية معلومات واضحة ومفصلة عن الخدمات المتاحة					
2	تساعد الرقمنة في الوصول للمعلومات والخدمات في أي وقت					
3	تقلل الرقمنة من احتمالية التلاعب أو الفساد في تقديم الخدمات					
4	تضمن الأنظمة الرقمية العدالة في تقديم الخدمات لجميع المواطنين					
5	توفر الرقمنة إمكانية تقييم ومتابعة أداء الموظفين والخدمات					
6	تساهم الأنظمة الرقمية في توفير إحصائيات دقيقة عن الخدمات المقدمة					
7	تقلل الرقمنة من الاعتماد على العلاقات الشخصية لإنجاز المعاملات					
8	تحسن الرقمنة من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين					
9	تساعد الأنظمة الرقمية في تتبع ومحاسبة المسؤولين عن تأخير					

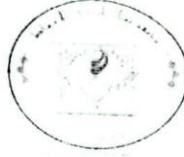
					المعاملات	
					تزيد الرقمنة من ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة	1

المحور الثالث: تساهم الرقمنة في تحسين التواصل مع المواطنين ببلدية الأغواط

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	تسهل المنصات الرقمية التواصل المباشر مع موظفي البلدية					
	توفر الخدمات الرقمية قنوات متعددة للتواصل (موقع، تطبيق، رسائل					
	تساعد الرقمنة في الحصول على الردود والإجابات بسرعة أكبر					
	تمكن الأنظمة الرقمية من تقديم الشكاوى والاقتراحات بسهولة					
	تساهم الرقمنة في إعلام المواطنين بالخدمات الجديدة والتحديثات					
	تقلل الحاجة للحضور الشخصي للاستفسار عن المعاملات					
	توفر المنصات الرقمية خدمات الدعم الفني والمساعدة للمواطنين					
	تساعد الرقمنة في توفير المعلومات باللغات المحلية والوطنية					
	تمكن الأنظمة الرقمية من الحصول على تغذية راجعة من المواطنين حول الخدمات					
	تحسن الرقمنة من مستوى الرضا العام للمواطنين عن خدمات البلدية					

شكراً لمشاركتكم في هذا الاستبيان

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche scientifique
Université Ammar tledji de Laghouat
Faculté de droit et de sciences politiques
Département de sciences politiques



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أممار تليدي بالأغواط
شعبة الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

الأغواط في : 2025. 05. 05

الرقم: 2025 / ع.س / 05

إلى السيد: رئيس المجلس الشعبي البلدي
بلدية الأغواط

الموضوع: تسهيل مهمة طلبة.

في إطار إنجاز مذكرات التخرج لطلبة السنة الثانية ماستر ،يشرفني أن أطلب من سيادتكم
تسهيل مهمة الطلبة الآتية أسمائهم:

تسام بلعباس

01 -

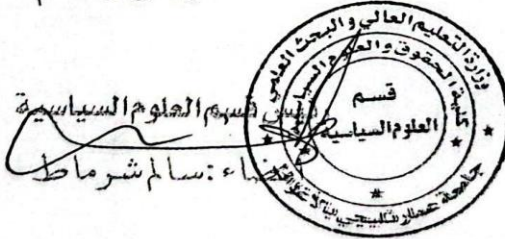
02 -

قصد الحصول على المعلومات الكافية حول موضوع المذكرة المعلنون بـ:

الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية ببلدية الأغواط

تقبلوا فائق الاحترام و التقدير و شكراً على تعاونكم.

رئيس القسم



Sexe	Répétition	Pourcentage%
Homme	21	52,5
Femme	19	47,5
Total	40	100

Âge	Répétition	Pourcentage%
Moins de 25 ans	00	00
De 26 à moins de 35 ans	12	30
De 36 à moins de 45 ans	20	50
46 ans et plus	08	20
Total	40	100

Diplômes universitaires	Répétition	Pourcentage%
Intermédiaire	02	05
Secondaire	10	25
Universitaire	27	67,5
Doctorat	01	2,5
Salaires bruts	40	100

Ancienneté	Répétition	Pourcentage%
Moins de 5 ans	06	15
6 à 10 ans	19	47,5
11 à 15 ans	08	20
16 ans et plus	07	17,5
Total	40	100

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage%	Répétition	Pourcentage%	Répétition	Pourcentage%	Répétition	Pourcentage%	Répétition	Pourcentage%	Répétition	Pourcentage%	Répétition	
100	40	00	00	05	02	05	02	37,5	15	52,5	21	Les services numériques contribuent à réduire le nombre d'étapes nécessaires à la réalisation des transactions administratives.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	2.5	01	20	08	15	06	32.5	13	30	12	. La plupart des transactions administratives peuvent être effectuées par voie électronique sans qu'une présence personnelle soit nécessaire.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	2,5	01	2,5	01	2,5	01	42,5	17	50	20	La numérisation réduit le nombre de documents papier nécessaires pour réaliser les transactions .

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	05	02	17,5	07	55	22	22,5	09	Les systèmes numériques contribuent à unifier les procédures de prestation de services.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	12,5	05	10	04	50	20	27,5	11	La numérisation réduit les complexités administratives et bureaucratiques.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	15	06	57,5	23	10	04	17,5	07	Les services électroniques permettent d'éviter les erreurs administratives.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	12,5	05	2,5	01	55	22	30	12	L'état de la transaction peut être suivi électroniquement à tout moment.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	5	02	2,5	01	2,5	01	60	24	30	12	La numérisation réduit la nécessité de se rendre dans plusieurs bureaux pour effectuer une seule transaction.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	17,5	07	2,5	01	55	22	25	10	Les systèmes numériques contribuent à accélérer les procédures d'approbation et d'autorisation

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	2,5	03	00	00	60	24	32,5	13	- La numérisation réduit le temps nécessaire aux transactions administratives.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	12,5	05	7,5	03	62,5	25	17,5	07	- Les systèmes numériques fournissent des informations claires et détaillées sur les services disponibles.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	15	06	00	00	37,5	15	47,5	19	- La numérisation facilite l'accès à l'information et aux services à tout moment.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	05	02	10	04	2,5	01	57,5	23	25	10	- La numérisation réduit le risque de manipulation ou de corruption dans la prestation de services.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	17,5	07	12,5	05	52,5	21	17,5	07	- Les systèmes numériques garantissent une prestation de services équitable à tous les citoyens.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	15	06	15	06	57,5	23	12,5	05	- La numérisation permet d'évaluer et de suivre les performances des employés et des services.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	7,5	03	10	04	60	24	22,5	09	- Les systèmes numériques contribuent à fournir des statistiques précises sur les services fournis.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	12,5	05	00	00	67,5	27	20	08	- La numérisation réduit la dépendance aux relations personnelles pour finaliser les transactions

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	2,5	01	7,5	03	45	18	45	18	- La numérisation améliore la qualité des services fournis aux citoyens.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	12,5	05	12,5	05	42,5	17	32,5	13	- Les systèmes numériques permettent de suivre et de responsabiliser les responsables des retards de transactions

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	10	04	7,5	03	60	24	22,5	09	- La numérisation renforce la confiance des citoyens dans les institutions gouvernementales.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	12,5	05	10	04	60	24	17,5	07	- Les plateformes numériques facilitent la communication directe avec les employés municipaux.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	12,5	05	10	04	60	24	17,5	07	- Les services numériques offrent de multiples canaux de communication (site web, application, messagerie).

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	12,5	05	17,5	07	65	26	30	12	- La numérisation permet d'apporter des réponses rapides.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	17,5	07	15	06	47,5	19	20	08	- Les systèmes numériques facilitent le dépôt des plaintes et des suggestions.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	7,5	03	12,5	05	60	24	20	08	- La numérisation permet d'informer les citoyens des nouveaux services et des mises à jour.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	05	02	05	02	12,5	05	65	26	25	10	- Elle réduit le besoin de demandes de renseignements en personne concernant les transactions

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	2,5	01	7,5	03	05	02	22,5	09	62,5	25	- Les plateformes numériques offrent un soutien technique et une assistance aux citoyens.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	7,5	03	05	02	62,5	25	25	10	- La numérisation permet de fournir des informations dans les langues locales et nationales.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	00	00	7,5	03	20	08	52,5	21	20	08	Les systèmes numériques permettent aux citoyens de recevoir des commentaires sur les services.

Total		Fortement en désaccord		Être en désaccord		Neutre		Accepter		Tout à fait d'accord		
Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	Pourcentage	Répétition	
100	40	7,5	03	10	04	12,5	05	42,5	17	27,5	11	La numérisation améliore la satisfaction globale des citoyens à l'égard des services municipaux.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الرقمنة باعتبارها أحد أهم التحولات الحديثة التي تمس مختلف القطاعات، خاصة الخدمة العمومية في الجزائر، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في بلدية الأغواط. وقد تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول رئيسية؛ تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي والنظري للرقمنة، حيث تم تعريف الرقمنة، استعراض خصائصها وأهدافها، وكذا التطرق إلى دوافع التحول نحوها والمتطلبات اللازمة لتطبيقها.

أما الفصل الثاني، فقد خُصص للخدمة العمومية في الجزائر، حيث تم تعريفها، عرض خصائصها وأهدافها، ثم التطرق إلى أنواعها ومبادئها، مع إبراز الرقمنة كآلية لتحسين جودة هذه الخدمات. في حين تناول الفصل الثالث دراسة ميدانية على مستوى بلدية الأغواط، انطلقت من تقديم عام للبلدية، ثم تم تحليل البيانات الميدانية ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات المطروحة، مما مكن من التوصل إلى استنتاجات مهمة تبرز دور الرقمنة في رفع فعالية الخدمة العمومية وتسهيل الوصول إليها وتحقيق الشفافية.

وقد خلصت الدراسة إلى أن إدماج الرقمنة في الإدارة المحلية يمثل خيارًا استراتيجيًا لا بد منه لتحسين الأداء وتلبية حاجيات المواطنين بكفاءة وفعالية، مع التأكيد على ضرورة توافر بيئة تنظيمية وتقنية وبشرية مناسبة لإنجاح هذا التحول.

الكلمات المفتاحية:

الرقمنة، الخدمة العمومية، التحول الرقمي، بلدية الأغواط، الإدارة المحلية، تحسين الأداء، الشفافية.

Study Summary:

This study aims to shed light on **digitization** as one of the most significant modern transformations affecting various sectors, particularly **public services** in Algeria, through an applied case study in **Laghouat Municipality**. The research is structured into three main chapters. The first chapter covers the conceptual and theoretical framework of digitization, providing definitions, identifying its characteristics and objectives, and addressing the motives behind the shift to digital systems as well as the requirements for implementation.

The second chapter focuses on public services in Algeria. It defines public service, outlines its characteristics and objectives, and presents its types and principles, while emphasizing digitization as a key tool for improving service quality. The third chapter presents a field study conducted in Laghouat Municipality, beginning with a general introduction to the municipality, followed by data analysis and discussion of results in light of the study's hypotheses. This led to important conclusions highlighting the role of digitization in **enhancing the efficiency of public services, improving accessibility, and promoting transparency**.

The study concludes that integrating digitization into local administration is a strategic necessity to improve performance and effectively meet citizens' needs. It also stresses the importance of providing a suitable regulatory, technical, and human environment to ensure the success of this transformation.

Keywords:

Digitization, public service, digital transformation, Laghouat Municipality, local administration, performance improvement, transparency.